

**UNIVERSIDAD NACIONAL
PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICOSOCIALES Y
EDUCACIÓN UNIDAD DE POSGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS SOCIALES**



TESIS

“Modelo de gestión de calidad total para mejorar la cultura organizacional y controlar los efectos de síndrome de burnout en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Año 2017”

**Presentada para Obtener el Grado Académico de Maestra en Ciencias Sociales con Mención
en Gestión Pública y Gerencia Social**

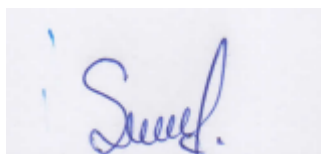
Autora: Salazar Paredes, Paola Salome

Asesor: Dr. Cardoso Montoya, César Augusto

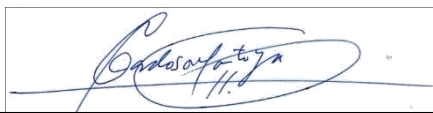
Lambayeque- Perú- 2022

“Modelo de gestión de calidad total para mejorar la cultura organizacional y controlar los efectos de síndrome de burnout en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Año 2017”

Tesis presentada para obtener el Grado Académico de **Maestra en Ciencias Sociales** con mención en **Gestión Pública y Gerencia Social**.



Salazar Paredes, Paola Salome
Autora



Dr. Cardoso Montoya, César Augusto
Asesor

Dr. Guevara Servigón, Dante Alfredo
Presidente

Dr. Bances Acosta, Manuel
Secretario

M.Sc. Ríos Rodríguez, Martha
Vocal

ACTA DE SUSTENTACIÓN



Nº 000125

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



Siendo las 12:30 horas del día nueve de agosto del año dos mil dieciocho, en la Sala de Sustentaciones de la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación de la Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo" de Lambayeque, se reunieron los miembros del jurado, designados mediante Resolución N° 406-2018 UP-D-FACHSE, de fecha 22/02/2018 conformado por:

Dr. Dante Guevara Servigón PRESIDENTE(A)

Dr. Manuel Bances Acosta SECRETARIO(A)

MSc. Martha Ríos Rodríguez VOCAL

con la finalidad de evaluar la tesis titulada Modelo de gestión de calidad total para mejorar la cultura organizacional y controlar los efectos de Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Sociedad de Beneficiencia de Chiclayo, Año 2017.

presentado por el (la) / los (las) tesista(s) Salazar Paredes Paola Salome

Y asesorado por MSc. César Augusto Cardoso Montoya
sustentación que es autorizada mediante Resolución N° 1722-2019 UP-D-FACHSE, de fecha 01/08/19

El Presidente del jurado autorizó el inicio del acto académico; producido y concluido el acto de sustentación de tesis, de conformidad con el Reglamento de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Artículos 97°, 97° 99°, 100°, 101°, 102°, y 103°; los miembros del jurado procedieron a la evaluación respectiva, haciendo una serie de preguntas y recomendaciones a la sustentante(s), quien(es) procedió (ieron) a dar respuesta a las interrogantes y observaciones, quien(es) obtuvo (obtuvieron) 80 puntos que equivale al calificativo de BUENO

En consecuencia el (la) / los (las) sustentante(s) queda(n) apto (s) para obtener el Grado Académico de Maestra en Ciencias Sociales con mención en Gestión Pública y Gerencia Social

Siendo las 13:30 horas del mismo día, se da por concluido el acto académico, firmando la presente acta.

[Firma]
PRESIDENTE

[Firma]
SECRETARIO

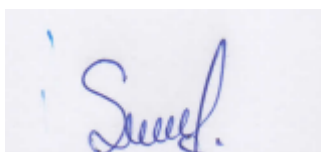
[Firma]
VOCAL

Observaciones:

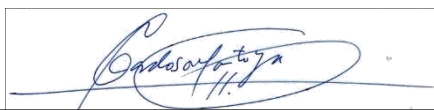
DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, **Salazar Paredes, Paola Salome**, Investigadora Principal y **Dr. Cardoso Montoya, César Augusto**, Asesor del Trabajo de Investigación “**Modelo de gestión de calidad total para mejorar la cultura organizacional y controlar los efectos de Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Año 2017**”, declaro bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrará lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiera lugar. Que pueda conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 09 de agosto de 2019.



Salazar Paredes, Paola Salome
Autora



Dr. Cardoso Montoya, César Augusto
Asesor

DEDICATORIA

*A mis hijas Cecilia Paoly Mechan Salazar y
Angella Daira Camila Mechan Salazar por
apoyo, comprensión, paciencia, afecto y
cariño que son los detonantes de mi
felicidad, de mi esfuerzo y de mis ganas de
buscar lo mejor para ustedes.*

AGRADECIMIENTO

*Agradezco a dios por ser mi guía y
acompañarme en el transcurso de mi
vida, brindándome paciencia y sabiduría
para culminar mis metas propuestas.*

*A mi amor, alfa por tu ayuda que ha sido
fundamental, has estado en los momentos
más turbulentos de mi vida. Este trabajo de
investigación no fue fácil, pero estuviste
motivándome y ayudándome hasta donde tus
alcances lo permitan, te lo agradezco
muchísimo, te amo.*

ÍNDICE

ACTA DE SUSTENTACIÓN	iii
DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO.....	3
1.1. Antecedentes.....	3
1.2. Base Teórica	5
1.3. Marco Conceptual.....	12
CAPÍTULO II: MÉTODOS Y MATERIALES.....	14
2.1. Ubicación Geográfica del Objeto de Estudio	14
2.1.1. Departamento de Lambayeque.....	14
2.1.2. Provincia de Chiclayo	16
2.1.3. Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.....	19
2.2. Cómo Surge el Problema.....	22
2.3. Características del Problema	28
2.4. Descripción de la Metodología Empleada.....	32
2.4.1. Paradigmas y Modalidad de la Investigación	32
2.4.2. Contexto y Sujetos de Investigación	32
2.4.3. Metodología Aplicada en la Investigación.....	33
2.4.4. Estrategias de Recolección de Información	33
2.4.5. Población y Muestra.....	34
2.4.6. Materiales, Equipos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	34
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	36
3.1. Análisis e Interpretación de Datos.....	36
3.2. Propuesta Teórica	59

3.1.1. Realidad Problemática.....	61
3.1.2. Objetivos de la PropuestaObjetivo General	61
3.1.3. Fundamentación	61
3.1.4. Estructura de la Propuesta	63
3.1.5. Cronograma de la propuesta.....	90
3.1.6. Presupuesto.....	90
3.1.7. Financiamiento	91
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES	92
CAPÍTULO V: RECOMENDACIONES	93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	94
ANEXOS.....	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Compromiso con el Trabajo	36
Tabla 2: Información en la Toma de Decisiones	37
Tabla 3: Relaciones Laborales.....	37
Tabla 4: Aceptación de Retos	38
Tabla 5: Organización y Estructura	38
Tabla 6: Liderazgo Laboral	39
Tabla 7: Liderazgo en Relación al Emprendimiento	39
Tabla 8: Liderazgo Organizacional	40
Tabla 9: Gestión en el Trabajo de Equipo	40
Tabla 10: Gestión Laboral con Libertad.....	41
Tabla 11: Grado de Competitividad	41
Tabla 12: Estabilidad en las Relaciones Laborales	42
Tabla 13: Agresividad entre Trabajadores.....	42
Tabla 14: Innovación y Desarrollo	43
Tabla 15: Fluidez en las Organizaciones	43
Tabla 16: Desarrollo Humano	44
Tabla 17: Búsqueda de Oportunidades	45
Tabla 18: Organización en Relación a las Acciones Competitivas	45
Tabla 19: Eficiencia Operacional	46
Tabla 20: Desarrollo de los Recursos Humanos.....	46
Tabla 21: Organización Líder en su Género.....	47
Tabla 22: Liderazgo como Elemento Clave	47
Tabla 23: Éxito en Relación a una Organización Eficiente.....	48
Tabla 24: Fatiga Laboral.....	49
Tabla 25: Satisfacción Laboral	49
Tabla 26: Predisposición al Trabajo	50
Tabla 27: Comprensión entre Trabajadores.....	50
Tabla 28: Comportamiento entre Trabajadores	51
Tabla 29: Fatiga ante el Trabajo Diario.....	51
Tabla 30: Eficacia para Solución de Problemas	52
Tabla 31: Malestar por el Trabajo	52
Tabla 32: Aporte al Clima Laboral.....	53

Tabla 33: Sensibilidad Personal	53
Tabla 34: Preocupación ante Sensibilidad Personal	53
Tabla 35: Entusiasmo Laboral.....	54
Tabla 36: Frustración Laboral	54
Tabla 37: Tiempo en el Trabajo	55
Tabla 38: Importancia sobre las Situaciones en el Trabajo	55
Tabla 39: Cansancio ante el Trabajo Colectivo.....	56
Tabla 40: Clima Agradable en el Trabajo	56
Tabla 41: Sensibilidad ante el Trabajo en Equipo	57
Tabla 42: Obtención de Cosas Valiosas en el Trabajo	57
Tabla 43: Estabilidad Emocional.....	58
Tabla 44: Tratamiento de los Problemas Emocionales	58
Tabla 45: Grado de Culpabilidad Personal.....	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Mapa del Departamento de Lambayeque	16
Figura 2: Mapa Político de Chiclayo	19
Figura 3: Organigrama Estructural de la SBCH	22
Figura 4: Factores de la Cultura Organizacional	25
Figura 5: Proceso del Síndrome de Burnout	28
Figura 6: Consecuencias Físicas del Síndrome de Burnout	32
Figura 7: Metodología de la Investigación	33
Figura 8: Modelo teórico	60

RESUMEN

Un trabajador de la administración pública debe de gozar de salud emocional, a fin de que se desempeñe eficientemente y brinde una buena atención al público. La presente investigación tiene como objetivo proponer un modelo de gestión de calidad total para mejorar la cultura organizacional y controlar los efectos del síndrome de burnout de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo. Aplicamos dos guías de encuesta, una referida a la cultura organizacional y otra a determinar las causas del síndrome de burnout; y una entrevista. Posteriormente desarrollamos la Teoría de la Calidad Total de Edwards Deming y la Teoría Clásica de la Administración de Henry Fayol, que sirvieron de fundamento para comprender la cultura organizacional y determinar las causas del síndrome de burnout en relación al clima laboral creado entre los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo. A propósito, las teorías fueron definidas por la naturaleza del problema de investigación. Los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo presentan una deficiente cultura organizacional ocasionada por la mala relación laboral, no existe una orientación hacia el logro, no se eligen a los trabajadores por su nivel competitivo, falta de compromiso, motivación y competitividad laboral. No se practica trabajo en equipo, los trabajadores no están bien informados, los trabajadores no asumen retos, no son innovadores, no existe liderazgo institucional, las órdenes son verticales. A su vez los efectos del síndrome de burnout hacen que los mismos trabajadores sufran una gran falta de interés en su trabajo, originando pésima predisposición ante las jornadas laborales, cansancio ante el contacto diario con la gente, ineficiencia ante la solución de problemas, entre otros. Como logros de la investigación, justificamos el problema de investigación y elaboramos la propuesta.

Palabras Clave: Cultura organizacional; síndrome de burnout de los trabajadores.

ABSTRACT

A public administration worker must enjoy emotional health, in order to perform efficiently and provide good service to the public. The objective of this research is to propose a total quality management model to improve the organizational culture and control the effects of the burnout syndrome of the workers in the Charitable Society of Chiclayo. We applied two survey guides, one referred to the organizational culture and the other to determine the causes of the burnout syndrome; and an interview. Subsequently, we developed Edwards Deming's Total Quality Theory and Henry Fayol's Classic Management Theory, which served as the basis for understanding organizational culture and determining the causes of burnout syndrome in relation to the work environment created among workers in the company. Charitable Society of Chiclayo. By the way, the theories were defined by the nature of the research problem. The workers in the Chiclayo Charity Society present a poor organizational culture caused by the poor labor relationship, there is no orientation towards achievement, the workers are not chosen for their competitive level, lack of commitment, motivation and labor competitiveness. Teamwork is not practiced, workers are not well informed, workers do not take on challenges, they are not innovative, there is no institutional leadership, orders are vertical. In turn, the effects of burnout syndrome cause the workers themselves to suffer a great lack of interest in their work, causing a terrible predisposition towards working hours, fatigue in daily contact with people, inefficiency in solving problems, among others. . As research achievements, we justify the research problem and prepare the proposal.

Keywords: Organizational culture; worker burnout syndrome.

INTRODUCCIÓN

Se ha transitado de la sociedad sólida a la sociedad líquida. Todo cambia, todo se diluye con el tiempo, de modo tal que se ha acelerado la vida humana. Desea la impresión que el tiempo institucional es más veloz y por ende los compromisos institucionales son cada vez más exigentes lo que demanda preparación por parte del personal. El personal tiene que estar motivado y capacitado para brindar un buen servicio, pero la presión de las autoridades desestabiliza emocionalmente a los trabajadores logrando pérdida de interés a favor del trabajo y mal humor en las relaciones interpersonales.

El estrés forma parte de nuestra vida cotidiana hasta un punto tal que puede considerarse como el malestar de nuestra civilización, afectando tanto a la salud y al bienestar personal como a la satisfacción laboral y colectiva.

Como consecuencia la pregunta de la **posible solución al problema de investigación** es: ¿El diseño de un modelo de gestión de calidad mejoraría la cultura organizacional y reduciría los efectos causados por el síndrome de burnout de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo?

Objetivo general: Proponer un modelo de gestión de calidad total para probablemente mejorar la cultura organizacional y controlar los efectos del síndrome de burnout de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo. **Objetivos específicos:** Identificar el proceso de organización en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo; Investigar el nivel de afectación del síndrome de burnout de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo; y Diseñar un modelo de gestión de calidad total en relación al propósito de la investigación en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.

Hipótesis: “Si se diseña un modelo de gestión de calidad total sustentado en las teorías de Edwards Deming y Henry Fayol, **entonces** mejoraría la cultura organizacional y se controlarían los efectos del síndrome de burnout de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, año 2017”.

Campo de acción: Cultura organizacional y síndrome de burnout de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo. **Objeto:** Proceso de gestión.

Nuestra tesis está estructura en torno a cinco capítulos. En el **capítulo I, diseño teórico**, concretizamos el marco teórico, el cual está comprendido por el conjunto de trabajos de investigación que anteceden al estudio y por la síntesis de las principales teorías que sustentan la propuesta, o sea, la Teoría de la Calidad Total de Edwards Deming y la Teoría Clásica de la Administración de Henry Fayol. Tanto las teorías como los antecedentes permiten ver el por qué y el cómo de la investigación. Luego el marco conceptual.

En el **capítulo II, métodos y materiales**, realizamos el análisis del problema de estudio. Comprende la ubicación geográfica. El surgimiento del problema. Características del problema y la metodología empleada.

En el **capítulo III, resultados y discusión**, analizamos e interpretamos los datos recogidos de las encuestas. Luego elaboramos la propuesta en base a las teorías mencionadas.

En el **capítulo IV, conclusiones**. En el **capítulo V, recomendaciones**. En la parte final de la tesis leemos la bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

Beltran, Carolina, et al. (2005). Artículo titulado, *“Factores psicosociales y síndrome de burnout en médicos de familia. México”*. En este artículo se realizó una revisión para decidir la presencia de factores psicosociales en el trabajo y su correlación con el trastorno de burnout en médicos para familia en un conjunto de 197 médicos. Resultados: Se encontró un 42% de frecuencia de padecer de burnout, y se relacionó con dos componentes de peso que son el estado civil (soltero) y el nivel de estudios realizados, aludiendo esta variable al que los profesionales habían alcanzado metas académicas que no se reflejaban en el lugar que ocupaban, el concentrado alude igualmente a que los potenciales desencadenantes de la condición de burnout serían el tipo de asociación de la organización y el grupo de trabajo en el que se desenvuelve el individuo, aquí se tiende a destacar que estos son dos factores significativos para concentrarse de principio a fin en los exámenes subsecuentes.

Alcaraz Ramos, Carlos. (2006). Tesis titulada, *“Frecuencia y factores de riesgo asociados al síndrome de burnout en un hospital de segundo nivel”*. Objetivo General: Decidir las variables de recurrencia y de riesgo para la condición de burnout en el grupo clínico y de enfermería del H.G.Z. N° 1 de la Colima, Col. Resultados: Los expertos en enfermería presentan niveles más elevados de Burnout, agotamiento profundo, satisfacción individual y despersonalización; Los hombres tienen despersonalización contrastada con las damas; Los grados de desgaste emocional fueron 14% despersonalización 13. 5% y la satisfacción individual 9,6% baja contrastada con lo que se contabiliza en el escrito; No hay pruebas precisas del burnout y de los factores de riesgo que podrían experimentar, por lo que deberíamos explorar entonces de nuevo, examinar más en el temperamento del paciente, los trabajos familiares que desempeñan, las propias variaciones entre las emergencias familiares, etc. Esto puede mejorar el entendimiento sobre la patología del burnout.

Pacheco Avila, Shadya. (2016). Tesis titulada, *“Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana”* El objetivo de este estudio fue decidir la conexión entre los componentes del trastorno de burnout y el entorno organizacional en una reunión de 118 licenciados y profesionales de enfermería de un centro de Lima. Objetivo general: Decidir si existe conexión entre la visión del lugar de trabajo y los componentes del burnout; la fatiga cercana, la despersonalización y la satisfacción individual en expertos en enfermería de un centro de Lima Metropolitana. Conclusiones: La especulación general se demuestra mediante la correlación intensa y muy intensa en las variables de burnout como se describe: En cuanto a la conexión entre el elemento de trastorno de burnout despersonalización y la impresión del ambiente de trabajo, se resuelve que hay una relación excepcionalmente impresionante; En cuanto a la conexión entre el elemento de la condición de burnout satisfacción individual y la visión del ambiente de trabajo, se resuelve que hay áreas de fuerte correlación.

Ayala Cárdenas, Elizabeth. (2013). Tesis titulada, *“Síndrome de burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, 2011”* Objetivo General: Determinar el síndrome de burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú - 2011. Conclusiones: El estado de burnout en el personal de enfermería de las administraciones básicas del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú es en su mayoría de intermedio a intenso, aludiendo a que se conciben cansados hacia el final de la jornada laboral y no les interesa lo que les suceda a los pacientes; En cuanto a la condición de burnout según el aspecto de satisfacción individual en el personal de enfermería de las situaciones difíciles, la gran mayoría presenta un nivel medio a bajo, se sienten animados después de trabajar con los pacientes, y aceptan que no están impactando decididamente con su trabajo en la vida de las personas y manejan los asuntos internos con serenidad. Los enfermeros expresan que han logrado numerosas cosas útiles en su cometido, manejan los asuntos delicados con serenidad, sienten que manejan las preocupaciones de los pacientes y que están impactando decididamente con su trabajo en la vida de las personas; En cuanto al problema del burnout según las administraciones básicas, el nivel más elevado del personal de enfermería es de medio a alto en las administraciones de Urgencias, Quirófano y

Unidad de Cuidados Intensivos.

Vizcarra Fernández, Miguel Ángel & otros. (2015). *Tesis titulada, “Clima laboral, burnout y perfil de personalidad: un estudio en personal asistencial de un hospital público de Lima”*. Objetivo: Relacionar el lugar de trabajo con el trastorno de burnout, y el perfil de carácter habitual en los espacios de trabajo neuroquirúrgicos donde los estresores son de alta ocurrencia por el tipo de paciente, la necesidad de mediar en circunstancias de emergencia y la abundancia de trabajo para cumplir con actividades prescriptas. Resultados: En el burnout, el 80% no presentó esta condición, el 10% con propensión y el 10% en peligro. Hay un lugar de trabajo típico (60,0%), el área de condiciones de trabajo es negativa. El perfil de carácter es 90% ajustado, 10% del tipo de carácter con carácter fijo de elección. En cuanto a la determinación: Existe una relación positiva realmente crítica entre el entorno de trabajo y el burnout. Los descubrimientos son examinados y conectados con sus repercusiones en los trabajadores de los servicios médicos.

1.2. Base Teórica

1.2.1. Teoría de la Calidad Total de Edwards Deming

William Edwards Deming (14 de octubre de 1900 - 20 de diciembre de 1993). Estadístico estadounidense, docente de universidad, escritor de libros, asesor y promovedor del concepto de calidad total.

Los 14 Puntos para Lograr la Calidad Total

Establecer certificación de propósitos para mejorar los productos y servicios mediante la innovación, la investigación y la búsqueda de la mejora continua.

Enfatiza el compromiso con la mejora de la calidad. Para ello hay que destinar recursos a la innovación y nuevos diseños de productos y servicios, pero también a la formación, la educación y la investigación, perennemente con el objetivo de perfeccionar la calidad. Pero si la alta dirección carece de una visión a dilatado plazo, los recursos no se asignarán adecuadamente, por lo que siempre se debe tener en cuenta que la empresa permanecerá en el

negocio en el futuro. Además de pensar en ganar capital, también debemos pensar en lo que llamamos "permanecer en el negocio", proporcionando puestos de trabajo a través de la innovación, la investigación, la mejora continua y el mantenimiento. Los gerentes que continúan la filosofía de Deming se ocupan de las dificultades del presente y del futuro. (ITLOW, Howards S. y Shelly J., 1993)

Constancia en el propósito significa:

- Innovación.
- Investigación e instrucción.
- Progreso incesante del producto y del servicio.
- Sosténimiento de los equipos y nuevas ayudas para la producción.

Adoptar una Nueva Filosofía

La base del pensamiento de Deming es la calidad, su significado, cómo desarrollarla y sus ventajas. La adopción de la nueva forma de pensar es inseparable de la adopción de una "conciencia de calidad", es decir, no debemos ejecutar el error de los estadounidenses que soportan un exceso de mano de obra desafortunada y de apoyo al cliente desafortunado, realmente queremos otra conducta en la que las confusiones y el negativismo sean inadecuados. (ITLOW, Howards S. y Shelly J. 1998).

Dejar de Confiar en el Control de Calidad Tradicional, Dejar de Confiar en la Inspección Masiva

La inspección masiva reside en observar realmente las cosas sin tener en cuenta cómo perfeccionarlas, cómo racionalizar el proceso. La inspección masiva, por tanto, nos hace saber que se supone que se encuentran los errores y las deficiencias. "Las empresas normalmente revisan un producto a medida que nace de la línea de creación o en fases significativas en el camino, y los productos imperfectos son rechazados o renovados". (ITLOW, Howards S. y Shelly J. 1998).

No Basarse en los Precios Sino en la Calidad

Las áreas de compras generalmente trabajan en la solicitud de búsqueda del proveedor menos costoso. Este punto rompe la necesidad de conceder contratos comerciales según las medidas de valor y además considerando el coste. En el momento en que elegimos a los proveedores basándonos exclusivamente en el valor, estamos fuera de base ya que significaría supervisar la decepción, mientras que cuando consideramos la calidad y el valor, estamos supervisando el progreso. (ITLOW, Howards S. y Shelly J. 1998).

Mejorar Constantemente y por Siempre el Sistema de Producción y Servicios

El Dr. **Deming** dice: "Perfeccionar firmemente el sistema representa disminuir perennemente el desperdicio y optimizar continuamente la eficacia en todas las acciones".

Existen 4 maneras de perfeccionar la calidad de productos y servicios:

- Innovación de Productos y Servicios.
- Innovación de los Procesos que crean los Productos y Servicios.
- Mejoramiento de Productos y Servicios actuales.
- Mejoramiento de los Procesos existentes. (ITLOW, Howards S. y Shelly J.1998).

Instituir la Capacitación

"Una y otra vez, los obreros son instruidos en sus puestos por diferentes operadores que nunca tuvieron una gran preparación. Se ven sometidos a seguir pautas ambiguas. No pueden realizar su encargo de forma competente porque nadie les permite saber cómo hacerlo." Este punto muestra que la administración tiene la labor de ayudar a los individuos a través de la preparación, la necesidad de dispositivos e información suficientes para desempeñar su trabajo, para que los empleados progresen continuamente y lleguen al siguiente nivel. (ITLOW, Howards S. y Shelly J. 1998).

Instituir el Liderazgo

"Un líder percibe habilidades, dones y capacidades en las personas que trabajan con él. No es un adjudicador. Debe saber cuándo alguien está fuera del esquema y hacer un movimiento adecuado. Se da cuenta de quién necesita ayuda y se la da. Mueve a las personas a puestos en los que pueden contribuir y se asegura de que estén preparadas adecuadamente. Un líder sabe cómo trabajar en el sistema en el que él y su equipo trabajan, no se enfrenta ni se queja. Intenta que en todos haya interés y desafío en el trabajo, y entusiasmo en conseguirlo. Un líder instruye con persistencia. Un jefe sin persistencia no es un líder". Este punto se centra en el empeño del jefe, que es comprobar que se mejora sin parar. (ITLOW, Howards S. y ShellyJ. 1998).

Eliminar el Temor e Inculcar Seguridad en la Gente

El miedo irradia una sensación de debilidad a causa de una persona o cosa que ejerce el mando sobre partes importantes de nuestra vida, ya sea a través de un ejecutivo o de la organización. El miedo puede causar agravaciones físicas y fisiológicas, por ejemplo, erupciones cutáneas, aceleración del pulso, ampliación de la tensión circulatoria, etc. Numerosos directores utilizan su capacidad de asustar en lugar de esforzarse por descartar el miedo en la organización, se imaginan que la forma más eficaz de conseguir que se ocupen de sus asuntos de manera competente es aplicar el poder coercitivo, de esta manera, eso es lo que piensan los trabajadores en caso de que no se ajusten a lo que se les asigna serán rechazados. De esta manera se frustra su exposición y es desacertado tanto para el administrador como para la organización. El hecho de poseer control de alguien no implica que el subordinado deba temerle. (ITLOW, Howards S. y Shelly J. 1998).

1.2.2. Teoría Clásica de la Administración de Henry Fayol

Henry Fayol, (Estambul, 1841 - París, 1925) se le reconoce como uno de los principales partidarios de la forma antigua de tratar a los ejecutivos. Traído al

mundo en Constantinopla en el núcleo de una familia de clase media, sobrevivió a los resultados de la revolución industrial y, posteriormente, a la Primera Guerra Mundial.

A los 19 años se graduó de Ingeniero de minas, y en 1860 entró en una organización metalúrgica y carbonera, donde fomentó toda su vocación. A los 25 años se le delegó la jefatura de las minas y a los 47 se convirtió en supervisor principal de la Compagnie Commantry Fourchambault et Decazeville, que entonces se encontraba en una mala época. Su gestión fue muy fructífera. En 1918 cedió la organización a su sustituto, en una circunstancia de sorprendente solidez. (Ídem)

Es muy popular por sus compromisos en el campo de la idea de la administración. Aclaró su pensamiento en la obra Administración industrial y general, difundida en Francia en 1916. Siguiendo los compromisos asumidos por Frederick Winslow Taylor en el campo de la organización científica del trabajo, Fayol, utilizando una técnica positivista, que comprendía la constatación de las realidades actuales, la realización de experiencias y la extracción de reglas, promovió todo un modelo administrativo de extraordinaria minuciosidad para su tiempo. En otra de sus obras, La incapacidad industrial del Estado (1921), protegió las hipótesis de la libre empresa contra la mediación del Estado en la vida monetaria. Fayol, Henri (1916).

El modelo de administración de Fayol depende de tres perspectivas básicas: la segmentación del trabajo, el uso de un proceso administrativo y el detalle de los criterios especializadas que deben dirigir la función administrativa. Para Fayol, la capacidad administrativa apunta exclusivamente al cuerpo social: mientras que las diferentes capacidades influyen en las materias naturales y en las máquinas, la capacidad administrativa se limita al personal de la empresa. Fayol resumió la consecuencia de su exploración en una progresión de reglas que cada organización debe aplicar: División del trabajo, disciplina, autoridad, solidaridad y orden, centralización, compensación justa, estabilidad del personal, colaboración, iniciativa, interés general, etc.

Forjó grandes aportes a los diferentes niveles administrativos. Fue autor de Administración industrielle et générale, el cual relata su filosofía y sus propuestas.

Las Seis Funciones Básicas de la Empresa

Fayol fragmentó las operaciones industriales y comerciales en seis conjuntos:

- ❖ **Funciones Técnicas:** Relacionadas con la producción de bienes o de servicios de la empresa.
- ❖ **Funciones Comerciales:** Relacionadas con la compra, venta e intercambio.
- ❖ **Funciones Financieras:** Relacionadas con la búsqueda y gerencia de capitales.
- ❖ **Funciones de Seguridad:** Relacionadas con la defensa y preservación de los bienes de las personas.
- ❖ **Funciones Contables:** Relacionadas con los inventarios, registros balances, costos y estadísticas.
- ❖ **Funciones Administrativas:** Relacionadas con la integración de las otras cinco funciones. Las funciones administrativas coordinan y sincronizan las demás funciones de la empresa, siempre encima de ellas. (Fayol, 1916).

Principios de la Administración

Es considerado, además, como el iniciador de la escuela clásica de la administración de empresas, se apresuró a organizar la forma de actuar de los administradores y estableció las 14 normas de los administradores:

1.2.2.1. División del trabajo: Especialización de las tareas de las personas para aumentar la eficiencia.

1.2.2.2. Autoridad y responsabilidad: La posición del gerente es la opción de dar órdenes y la capacidad de anticipar la obediencia de los trabajadores; la responsabilidad es un resultado característico de la autoridad y sugiere responsabilidad. Ambas

deben ajustarse la una a la otra.

1.2.2.3.Disciplina: Obediencia, dedicación, energía, comportamiento y respeto de las normas establecidas.

1.2.2.4.Unidad de mando: Cada empleado debe recibir órdenes de un sólo superior. Es el principio de la autoridad única.

1.2.2.5.Unidad de dirección: Asignación de un jefe y un plan a cada grupo de actividades que tengan el mismo objetivo.

1.2.2.6.Subordinación de los intereses individuales a los generales: Los intereses generales deben estar por encima de los intereses particulares.

1.2.2.7.Remuneración del personal: Debe haber (en cuanto retribución) satisfacción justa y garantizada para los empleados y para la organización.

1.2.2.8.Centralización: Concentración de la autoridad en la cúpula jerárquica de la organización.

1.2.2.9.Cadena escalar: Línea de autoridad que va del escalón más alto al más bajo. Es el principio de mando.

1.2.2.10.Orden: Debe existir un lugar para cada cosa y cada cosa debe estar en su lugar, es el orden material y humano.

1.2.2.11.Equidad entre blancos y negros: Amabilidad y justicia para conseguir la lealtad del personal.

1.2.2.12.Estabilidad del personal: La rotación afecta negativamente a la eficacia de la organización. Cuanto más tiempo permanezca una persona en un puesto, mejor para la empresa.

1.2.2.13.Iniciativa: Capacidad de visualizar un plan y asegurar personalmente su éxito.

1.2.2.14.Espíritu de equipo: La armonía y unión entre las personas constituyen grandes fortalezas para la organización. (Fayol,

1916).



Fuente: Elaborado por el Investigador

1.3. Marco Conceptual

- **Cultura Organizacional**

Caracteriza el término como "... aquello que es compartido por todos o prácticamente todos los individuos de un grupo social..." esta intrincada comunicación de los grupos generados en una empresa esta dado por los "... valores, convicciones, mentalidades y formas de comportamiento" (Granell, 1997).

Plantea la cultura organizacional como "...un estilo de vida, una disposición de convicciones y valores, un tipo de comunicación y conexiones reconocidas normales de una asociación determinada" (Chiavenato, 1989).

- **Síndrome de Burnout**

El síndrome de burnout se caracteriza por ser la respuesta que un individuo puede necesitar ante peticiones y tensiones laborales que no se ajustan a su visión y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad de adaptación a la

circunstancia. Se irrita cuando el trabajador siente que no recibe la ayuda adecuada por parte de los directivos y compañeros, y cuando tiene restringido el mando sobre su trabajo (Organización Mundial de la Salud, 2004).

CAPÍTULO II: MÉTODOS Y MATERIALES

2.1. Ubicación Geográfica del Objeto de Estudio

2.1.1. Departamento de Lambayeque

Lambayeque se creó oficialmente el día 11 de diciembre de 1874, en épocas del presidente Manuel Pardo y Lavalle, ya que la solicitud de crearla se dio un 7 de enero 1872. Al inicio de su formación, este departamento solo contaba con 2 provincias una que lleva su mismo nombre y la otra denominada Chiclayo, siendo esta última su capital y luego de algunos años, mediante la ley N° 11590, el día 17 de febrero de 1951, se formó la provincia denominada Ferreñafe.

Extensión Territorial

Su expansión es de 11,217.36 km² es la más grande del departamento, cuenta con el 67.63% de la superficie departamental, por declaración del Gobierno Militar, se recortó 2849 km², suponiendo que se adhiriera a esa meta su aumento sería de 8,368.36 km². (Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2017).

Ubicación Geográfica

La Provincia de Lambayeque está situada en el norte de la costa peruana, aproximadamente entre las direcciones geográficas 5° 28'36" y 7° 14'37" de alcance sur y 79° 41'30" y 80° 37'23" de longitud oeste del Meridiano de Greenwich, explícitamente, en el noroeste y este de la Región Lambayeque. Lambayeque; en la mitad izquierda del río Lambayeque a una altura de 18 m.s.n.m. además, a 11,4 km de la ciudad de Chiclayo. (Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2017).

Limites

- Por el Noroeste con Piura y Morropón.
- Por el norte con Huancabamba – Piura.
- Por el sur con Chiclayo y Ferreñafe.
- Por el este con Jaén y Ferreñafe.
- Por el oeste con Océano Pacífico. (Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2017)

División Política

El departamento comprende 3 provincias: Chiclayo, Lambayeque y Ferreñafe, cada una tiene como capital la ciudad de su nombre.

Cuenta con 33 distritos:

- 15 en la provincia de Chiclayo: Chiclayo, Chongoyape, Eten, Puerto Eten, José Leonardo Ortiz, La victoria, Lagunas, Mosefú, Nva. Arica, Oyotún, Picci, Pimentel, Reque, Zaña y Santa Rosa.
- 12 en la Provincia de Lambayeque: Lambayeque, Chóchope, Illimo, Jayanca, Mochumí, Mórrope, Motupe, Olmos, Pacora, Salas, San José y Túcume.
- 6 en la Provincia de Ferreñafe.- Ferreñafe, Cañaris, Incahuasi, Antonio Mesones Muro, Pítipo y pueblo Nuevo. (Departamento Turístico Peruano, 2013)

Climatología

Tiene un clima semitropical, con una alta humedad atmosférica y bajas precipitaciones en la costa sur. La temperatura más extrema puede alcanzar los 35 °C (entre enero y abril) y la base es de 15 °C (julio). La temperatura típica anual es de 22,5 °C.

En verano oscila entre los 20 °C de mínima y los 35 °C de máxima; cuando las condiciones meteorológicas son cálidas, lo que ocurre de

forma irregular, la temperatura varía entre los 25-35 °C. En invierno, la temperatura base es de 15 °C y la más extrema, de 24 °C. En general, a medida que se aleja del océano hacia el este hasta los 500 m sobre el nivel del océano, la temperatura sube, siendo la intensidad extrema la que se siente esencialmente a primera hora de la tarde, como debería ser visible en Pucalá, Zaña, Chongoyape, Oyotún y Nueva Arica.



Figura 1: Mapa del Departamento de Lambayeque

2.1.2. Provincia de Chiclayo

La Provincia de Chiclayo se constituyó el 18 de abril de 1835, durante la gestión del alcalde José Leonardo Ortiz, quien impulsó los intereses de los ocupantes del pueblo durante el inicio de la época republicana. Comprometiendo su ayuda al coronel Felipe Santiago Salaverry en sus levantamientos contra Agustín Gamarra. En honor al carácter luchador del público chiclayano, concedió el título de "Heroica Ciudad de Chiclayo", a una

humilde comunidad que se anticipaba a ser la ciudad extraordinaria del departamento.

Chiclayo según los especialistas en historia Lorenzo Huertas, Enrique Brüning, Antonio Raimondi, Walter Sáenz, Carlos Bachmann y Marco Cavero, fue un pueblo étnico cuyos únicos habitantes originarios eran de Collique y Cinto; ellos aseguran que Chiclayo fue establecido por el cacique Juan Chiclayo sin embargo Luis Arroyo mantiene que el cimiento de Chiclayo fue establecido por los padres franciscanos de la Iglesia Santa María de los Valles de Chiclayo.

Chiclayo tiene una extraordinaria fastuosidad hereditaria, en sus factores de entorno hay notables edificaciones arqueológicas que tienen cabida principalmente con la cultura Mochica local en estos terrenos; se considera que el dominio de Chiclayo fue un increíble centro administrativo prehispánico ya que está situado en un valle excepcionalmente prolífico.

La ciudad de Chiclayo logró su independencia el 31 de diciembre de 1820, el acta de independencia fue suscrita en cierta medida por Antonio Chimpén y Joaquín Navarro, magistrados locales, y por Felipe Torres, Valentín Castro, representantes españoles y por último por el alcalde de la ciudad de Chiclayo, Santiago de Burga.

Posteriormente, el 15 de abril de 1835, Chiclayo fue ascendida a la categoría de ciudad, y más tarde, como se ha referido anteriormente, el 18 de abril de ese mismo año, la Provincia de Chiclayo se convirtió en la capital de la Región Lambayeque. Dentro del dominio de la Provincia de Chiclayo se han rastreado restos arqueológicos de importancia como el Señor de Sipán en Huaca Rajada, el Señor de Sicán en Batán Grande, entre otros.

Geografía

La superficie de la región es generalmente llana, con una delicada inclinación que asciende de oeste a este. Hay ligeras ondulaciones y alturas moldeadas por el aluvión persistente, el viento y las actividades humanas. El terreno cultivado

ha sido expuesto a un trabajo extremo de nivelación para trabajar con el sistema de riego.

La llanura esta interrumpida en las partes contiguas a la costa, como en las medias por los cerros distantes como Cruz del Perdón, Cerropón, Cruz de la Esperanza, Boro y en las más lejanas, situadas en los distritos de Chongoyape, Oyotun, hacia la parte final de los contrafuertes andinos.

División Administrativa

La provincia tiene una extensión de 3 288,07 km² y se divide en veinte distritos.

- Chiclayo
- Cayaltí
- Chongoyape
- Eten
- Puerto Eten
- José Leonardo Ortiz
- La Victoria
- Lagunas
- Monsefú
- Nueva Arica
- Oyotún
- Pátapo
- Pícsi
- Pimentel
- Pomalca
- Pucalá
- Reque
- Santa Rosa
- Tumán
- Zaña



Figura 2: Mapa Político de Chiclayo

Fuente: Imagen de Google

2.1.3. Sociedad de Beneficencia de Chiclayo

Los puntos de partida de la creación de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo están vinculados con el Decreto Supremo del 25 de abril de 1837, en el que se solicitaba la fundación de Comisiones de Beneficencia en cada uno de los pueblos donde existieran colegios o universidades, lo que probablemente existía ya en Chiclayo.

A partir del Decreto Supremo del 25 de abril de 1837, se introdujo en Chiclayo una Junta de Beneficencia, siendo el Mariscal Andrés de Santa Cruz Villavicencio y Calaumana el gobernante del Perú.

Previo a la destacada creación por ley del Departamento de Lambayeque, siendo Presidente de la República Manuel Pardo en 1874, se reunió una junta de individuos ilustres de Chiclayo y solicitó la reactivación de la Resolución Suprema que conformaba la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.

En acuerdo con los vecinos de Chiclayo, el Decreto Supremo del 18 de

septiembre de 1874 dispuso el reordenamiento de la Sociedad de Beneficencia Pública de Chiclayo, el cual se realizó por Resolución Suprema del 25 de septiembre de 1874 bajo la dirección de Juan Manuel Maradiegue, destacado vecino de Chiclayo que continuó como tal hasta 1875.

Siendo autoridad pública el presidente Andrés Avelino Cáceres, el 2 de noviembre de 1889, se dispuso un reglamento en el que se dotó a las Sociedades de Beneficencia Pública la organización de los recursos provenientes de las cofradías, reuniones de este tipo, existentes en sus territorios particulares, con el fin de que sigan cada una de sus obras según los establecimientos relacionados y el excedente de estos recursos se aplique a la ayuda de clínicas médicas, casas de buena causa o refugios; Así, la Sociedad de Beneficencia Chiclayo, en severa consonancia con dicha Ley, mantuvo y administró el Hospital "Las Mercedes de Chiclayo" hasta enero de 1980, cuando, por inmejorable actitud, pasó a la organización del Ministerio de Salud.

Durante el mandato público del Presidente Remigio Morales Bermúdez, el 2 de octubre de 1893, se promulgó un reglamento que coordinó de manera concluyente las organizaciones de Beneficencia de la República, cuyo único objetivo es el auxilio y aseguramiento de los oprimidos. La Ley las percibe y ampara y las caracteriza como abiertas o privadas, las anteriores son establecidas, sostenidas o sustentadas por el Estado o por especialistas departamentales o civiles; la última opción es establecidas y sostenidas por personas privadas.

Un lunes 28 de enero de 1957 se presentó la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, nombrada por Resolución Suprema del 22 de ese mismo mes. La manifestación fue dirigida por el Prefecto del Departamento de entonces, Sr. Antonio Baca Walters y la ayuda del Diputado Sr. Armando de la Flor Valle, el Subprefecto de la Provincia Sr. Eugenio Stein, el Alcalde de la ciudad Sr. Salvador Aita Bloise y diverso público de cada grupo de amigos.

En esta demostración, el Sr. Prefecto enseñó a la secretaria de la organización

a leer el texto de la Resolución Suprema y después dio la bienvenida a las personas del público en general para establecer el formulario de votación para elegir al Presidente, al primer Vicepresidente y al segundo Vicepresidente, siendo elegido sistemáticamente el Sr. Nicanor M. Chirinos, el Sr. Harold Zoeger y la Sra. Artemia Cuglievan de Woyke por separado, cuando se verificó el formulario de votación, el Sr. Prefecto anunció a los elegidos y después al Sr. Chirinos para posesionarse de la administración y además juró a las personas seleccionadas por el Gobierno Supremo. (Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, 2017)

Misión

Ofrecer una asistencia de calidad las personas con riesgo físico, social y moral, impulsandola igualdad de género e igualdad de oportunidades, capacitándolas para su inserción en la actividad productiva, teniendo como base la eficacia en la administración de su patrimonio y optimizando su rendimiento. (Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, 2017)

Visión

Establecimiento actual y pionero en el labor interinstitucional, que cubre como ejemplo de habilidades en proyectos sociales y actividades útiles, de manera efectiva y coordinada, con sensibilidad moral y humana, en vista de una orientación exhaustiva de mejoramiento humano. (Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, 2017)

Objetivos Estratégicos Institucionales

Reforzar la administración de la SBCH en estrategias a través de la modernización de la administración institucional a la equidad de género, apuntando a la actualización de la condición de las acciones y proyectos sociales destinados a la atención de las personas en situación de riesgo y al fomento de una cultura organizacional dinámica y participativa para la satisfacción productiva y exitosa de sus objetivos.

Lograr una administración moderna que permita mejorar los planes y servicios,

a través de la racionalización de los activos humanos, materiales y monetarios bajo estándares de discernimiento, construcción de límites, desarrollo tecnológico y conciliación de sus sistemas, ciclos y marcos, extendiendo una imagen positiva, sólida y directa del SBCH.

Llevar a cabo una administración superior clave y principal, practicando una iniciativa participativa, avanzando la colaboración, manteniendo la inspiración del personal.

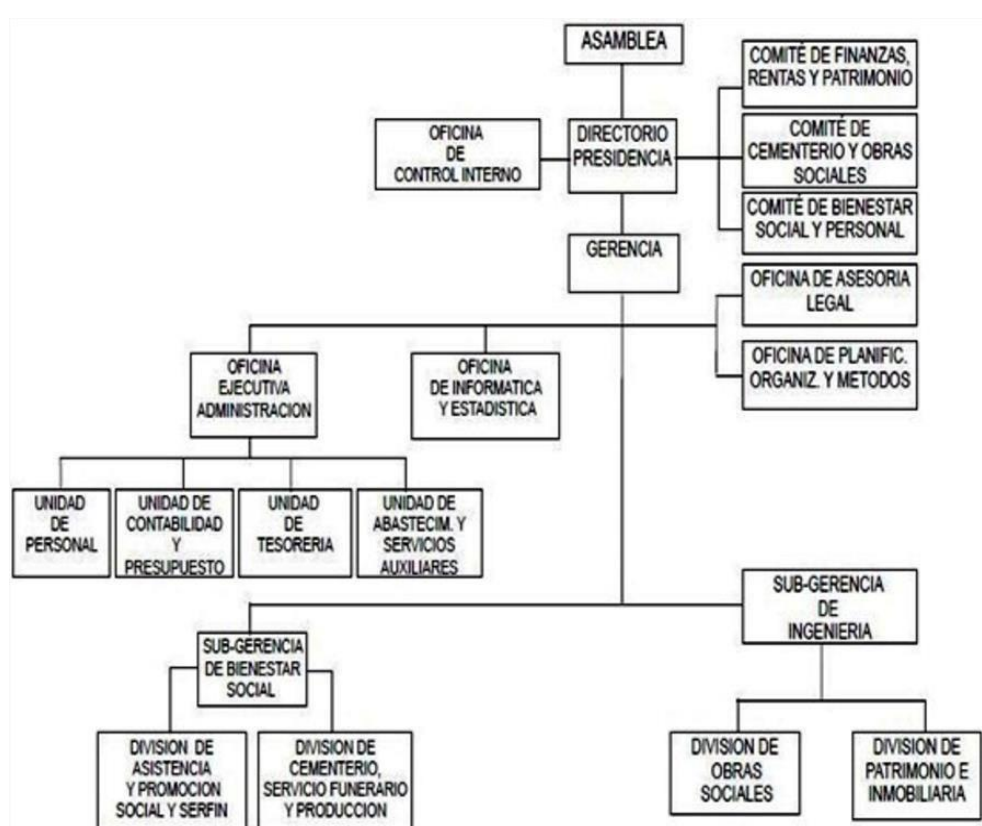


Figura 3: Organigrama Estructural de la SBCH

Fuente: Sociedad de Beneficencia de Chiclayo

2.2. Cómo Surge el Problema

Los trabajadores de la Beneficencia de Chiclayo han asumido formas carentes de comportamiento frente a su trabajo grupal como institución, hay ausencia de iniciativa en la gestión y el pensamiento crítico, escasos vínculos relacionales, ausencia de compromiso con su organización, etc. Esto ha hecho que la Beneficencia de Chiclayo

pase por una emergencia organizacional, en la que los trabajadores no son de ninguna manera los únicos impactados, sino que además lo son las personas que acuden al establecimiento en busca de ayuda.

La cultura organizacional es uno de los puntos básicos de apoyo para ayudar a ese gran número de asociaciones que necesitan ser productivas y solidarias, considerando que son el enunciado de una realidad social, que sirve de referencia para los individuos de la asociación y da reglas sobre cómo deben actuar los individuos en ella.

La cultura organizacional ha sido un tema de extraordinario interés desde los años ochenta hasta ahora, dejando de ser un componente secundario en las asociaciones y convirtiéndose en un aspecto de increíble importancia clave, con un número cada vez mayor de creadores que protegen la información sobre la cultura organizacional (Robbins Stephen, 1987).

Hay siete características que deben ser tomadas en cuenta dentro de cualquier empresa, que al ser combinadas revelan la esencia de la cultura de la entidad:

- Autonomía individual: El nivel de responsabilidad, libertad y posibilidades de practicar la conducción que tienen las personas en la asociación.
- Estructura: El nivel de normas y reglas, así como el grado de gestión directa utilizado para examinar y controlar la conducta de los trabajadores.
- Apoyo: El nivel de acomodación y amabilidad que muestran los supervisores a sus subordinados.
- Identidad: cuánto se relacionan los individuos con la organización en su conjunto, en vez de con su grupo o área de trabajo.
- Desempeño-premio: en qué medida la difusión de las remuneraciones dentro de la asociación (incrementos de compensación, ascensos) depende de las normas relacionadas con el desempeño.
- Resistencia al conflicto: El nivel de contención presente en las conexiones entre amigos y el grupo de trabajo, por ejemplo, el deseo de ser franco y directo incluso con el contraste.
- Resistencia al riesgo: el grado en que el trabajador se ve impulsado a ser creativo y a enfrentarse a los retos (Robbins Stephen, 1987).

La protección de la cultura de la organización dependerá de cuánto se aprenda sobre ella. Todo director de la organización debe preocuparse y garantizar que el personal a su cargo adquiera, comprenda y desarrolle la cultura de la organización. (Robbins Stephen,1987)

Funciones de la cultura organizacional:

- Incorpora a la sociedad
- Inspira o restringe los actos de la administración interior en la mejora de las estrategias de una asociación pública.
- Proporciona a los clientes bienes y servicios de valor añadido y garantiza los beneficios de la organización.
- Su motivación es controlar y mostrar a los representantes de una organización.
- Estructura la imagen psicológica, tanto en los miembros como en las autoridades públicas, de lo que es y debe ser una "gran administración" y una "organización adecuada".
- Los aciertos políticos de un público general se suman al marco de sus asociaciones públicas.
- Los aspectos políticos de un público general se suman al significado de las limitaciones de la actividad de gestión de las asociaciones públicas.
- Tratar las cuestiones de la variación exterior y la conciliación interior en las asociaciones.
- Instruir a los nuevos individuos -de la asociación- la(s) manera(s) correcta(s) de ver, pensar y sentir... cuestiones aplicables a la asociación.
- Formar a sus individuos y establecer los límites de conducta en la organización o al entrar en relación con ella.



Figura 4: Factores de la Cultura Organizacional

Fuente: Imagen de Google

Dada la problemática en la cultura organizacional de la Beneficencia de Chiclayo, los trabajadores han mostrado claros efectos secundarios de estar impactados por el Síndrome de Burnout, debido a la indiferencia hacia la circunstancia de su establecimiento, escandalosa deficiencia en sus horarios de funcionamiento, absoluta falta de compromiso en la asistencia a los compañeros, penosa actitud hacia los horarios de trabajo, etc.

El Síndrome de Burnout (del inglés "burn-out": consumirse o agotarse) se caracteriza por un cansancio físico y mental constante, una ausencia total de inspiración para las tareas realizadas y, sobre todo, por cambios sociales importantes en las personas que experimentan sus efectos. Esta diferencia de comportamiento, generalmente relacionada con " malos hábitos " hacia los demás o con un trato molesto, es una de las cualidades vitales para distinguir un caso de Burnout. Este trastorno, en general, se produce con mayor frecuencia en los puestos relacionados con la atención al cliente, por ejemplo, educadores o personal sanitario y puede convertirse en una justificación para la baja laboral, ya que llega cuando el representante es genuina e intelectualmente incapaz de desempeñar su trabajo.

Existen varios tipos de manifestaciones que podemos considerar como signos de alarma o en ocasiones como parte ya del cuadro clínico en sí:

- Negación: la última en aceptar que tiene el problema es la persona afectada.
- Aislamiento: es común que la persona afectada se retire de la familia, sus colegas y amigos.
- Ansiedad: es la sensación constante que tiene el médico de que algo malo va a ocurrir.
- Pavor o miedo: una fuerte sensación de temor de ir a trabajar.
- Pena: es uno de los temas innegablemente normales en los doctores y estudiantes de clínica; siendo uno de los más sucesivos en esta condición y obviamente uno de los efectos secundarios más arriesgados ya que puede provocar el suicidio.
- Ira: las apariencias de esto incorporan la pérdida de la tranquilidad y el control, mostrando un resentimiento tergiversado comparable a la razón que es la justificación detrás de la consternación mientras se maneja a los compañeros, a otro personal o a los pacientes.
- Huir o deshacerse: el médico se presenta más tarde de lo previsto o muestra una indiferencia por el trabajo.
- Adicciones: se inicia o incrementa la utilización de sustancias, que pueden ser no permitidas o no restringidas.
- Cambios de carácter: se produce una falta de confianza en la persona.
- Culpabilidad y autoinculpación: sienten que lo que hacen es a todos los efectos una disciplina o tienen una sensación tergiversada de ser trabajadores básicos.
- Manera peligrosa de comportarse: manera única de comportarse del individuo, que puede ir desde lo esencialmente humillante, impropio e imprudente; hasta lo peligroso en diferentes cuestiones cotidianas, incorporando maneras sexuales inseguras de comportarse.
- Sentirse dominado y decepcionado.
- Sensación de no volver a tener la opción de seguir trabajando con una velocidad o energía similar a la del inicio, hay una sensación de agotamiento continuo.

- Pérdida de la memoria y desorganización. Existe dificultad para concentrarse y aprender. No se pueden recordar eventos importantes familiares y laborales. (Gutiérrez, 2006)

Cualquiera de las siguientes causas puede desatar una situación de "Burnout", especialmente cuando se dan por extensos periodos de tiempo y de modo continuado:

- Cargos vinculados a la atención al cliente, a los consumidores o a los usuarios: Esto ocurre en aquellos puestos en los que el trabajador depende del contacto persistente con clientes o clientela y, posteriormente, a innumerables protestas, reclamaciones o demandas de los mismos.
- Esto puede producir elevados grados de estrés en el especialista y a la larga puede acabar influyendo en su forma de actuar. Muchas veces, un cliente decepcionado o defraudado con la ayuda prestada no suele ser excepcionalmente encantador y esto puede acabar "contaminando" la forma de actuar del empleado.
- Acoso laboral: El acoso por parte de compañeros o jefes en el entorno laboral también puede propiciar la presencia de este trastorno. El acoso laboral o "mobbing" consiste principalmente en abusar mentalmente de la víctima para aniquilar su confianza, con frecuencia con la intención de que abandone la ocupación por voluntad propia. Si lo desea, puede obtener más información en nuestra sección sobre el acoso laboral.
- Excelso nivel de responsabilidad: Algunos puestos requieren un elevado grado de consideración y fijación en el trabajo principal. El más mínimo error puede tener resultados terribles. Un modelo sería el del personal clínico, de cuyas manos depende frecuentemente la vida de un paciente. Estos puestos están expuestos a elevados grados de estrés y, por tanto, son propensos a padecer el síndrome de Burnout.
- Jornadas laborales o "turnos" demasiado largos: Otra de las razones del "Burnout" es el exceso de horas de trabajo. Las ocupaciones en las que el trabajador debe permanecer en su empleo específico durante 10, 12 o incluso 16 horas pueden aumentar definitivamente la posibilidad de experimentar este trastorno.

- Trabajos muy monótonos: Sorprendentemente, las ocupaciones agotadoras, monótonas o desincentivadas pueden provocar igualmente el síndrome de Burnout.
- El empleado no encuentra inspiración en lo que hace y esto le provoca decepción y estrés. Nadie se atreve a quemar muchas horas al mes haciendo una acción que no le inspira en absoluto y con la que se siente incómodo.

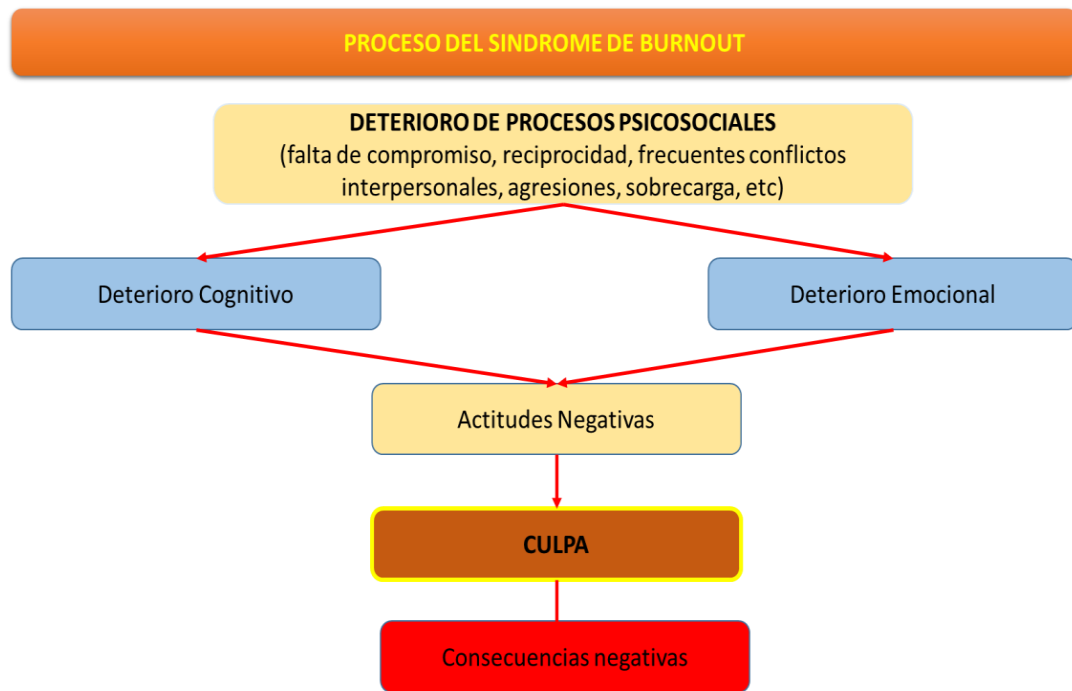


Figura 5: Proceso del Síndrome de Burnout

Fuente: Diapositiva elaborada por el investigador

2.3. Características del Problema

La problemática de la cultura organizacional y el trastorno de burnout en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo tiene las siguientes cualidades:

- **Falta de compromiso de los trabajadores con la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo**

De la totalidad de los trabajadores de la Beneficencia de Chiclayo entrevistados, el 46% expresó que la mayor parte de los individuos de la agrupación nunca están excepcionalmente dedicados a su trabajo. El 46% dijo que la mayor parte de los

individuos de la reunión nunca están excepcionalmente dedicados a su trabajo; el 32% dijo que sólo están comprometidos algunas veces; el 16% dijo que están bastante a menudo dedicados a su trabajo; y sólo el 6% dijo que están constantemente dedicados a su trabajo. (Ver Tabla N° 1. Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, 2017)

¿Considera que existe un compromiso de ustedes para mejorar la cultura organizacional en su institución?

“Como conjunto no lo veo como tal, en vista de que actualmente podría no haber ninguna inspiración para desempeñar productivamente nuestro trabajo. Nos presentamos en su totalidad, marcamos nuestra asistencia, y empezamos a realizar informes o a ocuparnos de nuestras responsabilidades como se puedan, esperando con entusiasmo el final del trabajo” (Fuente: Entrevista a trabajador de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo. Abril. 2017)

- Independencia en las actividades laborales

El 100% de los resultados muestra que el 38% expresó que a menudo los procedimientos formales supervisan lo que hacen los trabajadores; el 35% dijo que esta es la situación de forma constante; mientras que el 18% respondió que las principales estrategias formales gobiernan lo que hacen los trabajadores; y sólo el 9% dijo que esta situación no se da nunca. (Ver Tabla N° 5. Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, 2017)

¿Cuentan con autonomía al realizar sus actividades laborales?

“Tenemos independencia cuando tenemos trabajo desde el día anterior, generalmente el gerente nos ordena lo que tenemos que hacer y para cuando, como tenemos la gran mayoría de la información en el PC, simplemente nos sentamos en nuestras áreas de trabajo y trabajamos” (Fuente: Entrevista a trabajador de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo. Abril. 2017)

- Gestión de los empleados por sus niveles de competitividad

Del total de encuestados, cuando se les preguntó si la forma de supervisar a los trabajadores se calificaba con grados elevados de exigencia, el resultado fue muy interesante. El 33% expresó que nunca se tienen en cuenta los niveles de competitividad; el 29% pensó que sólo a veces; el 25% expresó que con bastante frecuencia se tiene en cuenta este aspecto; y el 13% restante respondió que los niveles de competitividad de los empleados se tienen en cuenta constantemente. (Ver Tabla N° 11. Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, 2017)

¿El contrato de empleados y gestión de los mismos se ve condicionado con sus niveles de competitividad?

“Esto no es cierto, en la propia institución hay personas contratadas que no rinden al nivel recomendado para el correcto desempeño de la institución, y en un intento de añadir pensamientos novedosos o positivismo, sólo están estableciendo un ambiente de negatividad, que con frecuencia repercute en la labor de los diferentes trabajadores” (Fuente: Entrevista a trabajador de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo. Abril. 2017)

- Predisposición ante una nueva jornada laboral

Los resultados indican que sobre el 100% de los consultados, el 42% respondió que a menudo se siente agotado al enfrentarse a un nuevo día de trabajo. El 42% contestó que con bastante frecuencia se siente agotado al enfrentarse a otro día de trabajo típico; el 35% dijo que generalmente tiene esta horrible disposición a trabajar; el 19% dijo que sólo ocurre algunas veces; y sólo el 4% dijo que nunca. (Ver Tabla N° 26. Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, 2017)

¿Cómo se siente por las mañanas antes de empezar su jornada laboral?

“Especialmente mis mañanas son pesadas, preferiría no levantarme, siento que mi cuerpo me agobia, sin embargo en ese momento desaparece ante el

hecho de que me doy cuenta de que necesito llegar a lidiar con el tiempo para alejarme de los problemas hacia el final del mes; de vez en cuando me gustaría no venir, ya que estoy agotado de mí mismo, de ver y hacer lo mismo” (Fuente: Entrevista a trabajador de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo. Abril. 2017)

- **Emociones personales influenciadas por el trabajo en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo**

Del 100% de los encuestados, cuando se les preguntó si les preocupa que su trabajo sea realmente duro El 39% expresó que le preocupa bastante a menudo este cambio; el 27% dijo que siempre le ha preocupado; el 22% de vez en cuando; y el 13% dijo que nunca le ha preocupado así. (Ver Tabla N°34. Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, 2017)

¿Cómo eres con tu familia, crees que el trabajo te está endureciendo emocionalmente ocasionando que el trato a tu familia cambie?

“Me veo como una persona tranquila y entusiasta que sostiene que debe hacer las cosas de manera competente, sin embargo, he visto que mi trato con los demás, en realidad no con la familia, está cambiando debido a que me gusta estar tranquilo para no sacar discusiones, me gusta estar alejado de los demás y descansar. Siento que el hecho de estar en un clima no tan fluido en la Beneficencia me está haciendo tener cambios obligados con compañeros o personas que encuentro en la ciudad” (Fuente: Entrevista a trabajador de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo. Abril. 2017)

- **Trabajo en equipo**

Cuando se les preguntó si se sienten valorados tras haber trabajado en grupo con sus compañeros. El 43% expresó que sólo de vez en cuando; el 25% dijo que se siente valorado con bastante frecuencia tras la cooperación; el 19% dijo que nunca ha sentido este aprecio; y sólo el 14% dijo que se ha sentido así. (Ver Tabla N° 41. Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, 2017)

¿Desarrollan trabajos en equipo, cómo es el trato entre compañeros cuando desarrollan estas labores?

“El trabajo conjunto no es muy regular, generalmente cuando tenemos que dar informes de alguna acción para la Beneficencia de Chiclayo. De vez en cuando he participado en colaboraciones, pero por lo que veo, se hacen grupos, pero el trabajo sigue siendo individual ya que compartimos nuestras partes y después nos reunimos para discutir el tema en referencia y dar el resultado final” (Fuente: Entrevista a trabajador de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo. Abril. 2017)



Figura 6: Consecuencias Físicas del Síndrome de Burnout

Fuente: Imagen de Google

2.4. Descripción de la Metodología Empleada

2.4.1. Paradigmas y Modalidad de la Investigación

El paradigma que se asumió en la presente investigación es el denominado paradigma cuantitativo y cualitativo porque la naturaleza del problema de investigación es mixto.

2.4.2. Contexto y Sujetos de Investigación

Nuestra investigación se realizó en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, año 2017.

Los sujetos de la investigación fueron los trabajadores de la Beneficencia de Chiclayo.

2.4.3. Metodología Aplicada en la Investigación

Los métodos utilizados en la investigación fueron:

2.4.3.1. Métodos Teóricos: Análisis, síntesis e histórico lógico.

2.4.3.2. Técnicas: Entrevista, encuesta y revisión de documentos.

2.4.4. Estrategias de Recolección de Información

A causa de la información esencial, se reunieron, investigaron y descifraron. Para ser único, la investigación está formada por el 80% de la información de datos primarios.

En cuanto a las informaciones secundarias, fueron adquiridas y son parte integrante de las informaciones primarias. Comprenden el 20% de la investigación.

La investigación abarcaba el diseño descriptivo propositivo con una metodología mixta.



Figura 7: Metodología de la Investigación

Fuente: Elaborada por el investigador

2.4.5. Población y Muestra

Población

Está formada por los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia, es decir, 150 trabajadores. (nombrados, contratados y contratos administrativos de servicios) (Oficina de Personal).

Nombrados D. Leg. N° 276		27
Contratado D. Leg. N° 276		22
Contratado D. Leg. N° 728		27
Judicializados D. Leg. N° 728		03
Contratos Administrativos de Servicios		71
Total	N =	150

Muestra

La determinación del tamaño de la muestra está relacionada con el tamaño de la población, y como es homogénea y pequeña, estamos manejando una muestral poblacional.

$$n = N = 150 \text{ trabajadores.}$$

2.4.6. Materiales, Equipos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Materiales

Lapiceros, papel bond, cds., cuadernos, cartulina, plumones.

Equipos

Computadora, impresora, fotocopidora, teléfono celular.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnicas		Instrumentos	
Primarias			
Entrevista	-	Guía de entrevista	
	-	Pauta de registro de entrevista	
Encuesta	-	Guía de encuesta	
	-	Pauta de registro de encuesta	

CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis e Interpretación de Datos

ANÁLISIS DE RESULTADOS: CULTURA ORGANIZACIONAL

Tabla 1: Compromiso con el Trabajo

La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	64	46%
Algunas veces	45	32%
Casi Siempre	23	16%
Siempre	8	6%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudad de Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

De la totalidad de los trabajadores de la Beneficencia de Chiclayo estudiados, el 46% expresó que una gran parte de las personas que se reúnen nunca están extremadamente dedicadas a su trabajo; el 32% refirió que sólo algunas veces ven esta responsabilidad; mientras que el 16% dijo que esta circunstancia se da con bastante frecuencia; y sólo el 6% respondió que están constantemente dedicados a su trabajo.

Tabla 2: Información en la Toma de Decisiones

Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone la mejor información		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	57	38%
Algunas veces	43	29%
Casi Siempre	38	25%
Siempre	12	8%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudad de Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo. 2017.

Interpretación

Cuando se consultó al 100% de los encuestados sobre si las decisiones se toman con frecuencia en el nivel en el que se puede acceder a la mejor información, el 38% respondió que nunca se tiene en cuenta la mejor información; el 29% dijo que sólo en algunos casos; el 25%, bastante a menudo; y un decepcionado 8% dijo que siempre.

Tabla 3: Relaciones Laborales

La organización es un lugar muy personal. La gente se siente como en una familia ampliada y existe una buena relación		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	53	35%
Algunas veces	57	38%
Casi Siempre	26	17%
Siempre	14	9%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudad de Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

Cuando se les preguntó si los encuestados se sienten como en una familia más lejana y si hay una relación decente, el 38% respondió que ocasionalmente hay grandes vínculos; el 35% negó los datos expresando que nunca hay grandes vínculos; el 17% se siente bastante

a menudo como en una familia; y sólo el 9% verificó los datos señalando siempre.

Tabla 4: Aceptación de Retos

La organización es dinámica, innovadora y emprendedora. La gente está dispuesta a asumir retos y tomar trabajo, es competitiva y está orientada al logro		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	64	43%
Algunas veces	39	26%
Casi Siempre	30	20%
Siempre	17	11%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudad de Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

El 43% de los encuestados expresó que los individuos nunca son capaces de asumir las dificultades y el trabajo; el 26% refirió que ocasionalmente existe esta disposición; el 20% bastante a menudo y el excedente 11% expresó que las dificultades y el trabajo se asumen continuamente.

Tabla 5: Organización y Estructura

Existe una buena organización y estructura. Los procedimientos formales generalmente gobiernan lo que la gente realiza		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	9%
Algunas veces	27	18%
Casi Siempre	57	38%
Siempre	53	35%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudad de Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

El resultado total muestra que el 38% expresa que los procedimientos formales

administran lo que los individuos hacen con bastante frecuencia, el 35% dice que esta es generalmente la situación, mientras que el 18% dice que los procedimientos formales sólo a veces supervisan lo que los individuos hacen, y sólo el 9% dice que esta nunca es la situación.

Tabla 6: Liderazgo Laboral

Se considera que el liderazgo de la organización ejemplifica el ser mentores y facilitadores		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	53	35%
Algunas veces	47	31%
Casi Siempre	21	14%
Siempre	29	19%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudad de Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

Del 100% de los encuestados, cuando se les preguntó si consideraban que la administración de la organización se encarnaba de ser mentores y facilitadores el 35% respondió que nunca; el 31%, a veces; el 19%, generalmente; y el 14%, que la gestión se encarnaba de ser mentores y facilitadores con bastante frecuencia.

Tabla 7: Liderazgo en Relación al Emprendimiento

Se considera que el liderazgo de la organización ejemplifica el ser emprendedor		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	31	21%
Algunas veces	53	35%
Casi Siempre	27	18%
Siempre	39	26%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudad de Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

El 35% de los encuestados de la Beneficencia de Chiclayo considera que ocasionalmente el liderazgo de la organización es considerada como un emprendimiento; el 26% opina que este epítome generalmente ocurre; el 21% dice que nunca; y el 18% restante considera que la iniciativa es indisociable del emprendimiento.

Tabla 8: Liderazgo Organizacional

Se considera que el liderazgo de la organización ejemplifica cierta agresividad, con propósito y gran organización		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	31	21%
Algunas veces	35	23%
Casi Siempre	45	30%
Siempre	39	26%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudad de Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

De una suma del 100% de los encuestados cuando se les pregunta si consideran que el liderazgo de la organización representa una fuerza específica, una intencionalidad y una organización excelente, el 30% contestó bastante a menudo, el 26% constantemente, el 23% a veces y el 21% dijo que nunca.

Tabla 9: Gestión en el Trabajo de Equipo

El estilo para gestionar a los empleados se caracteriza por el trabajo en equipo y la participación		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	48	32%
Algunas veces	46	31%
Casi Siempre	31	21%
Siempre	25	17%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudadde Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

Cuando se preguntó si el estilo para gestionar a los representantes se define por la colaboración y la cooperación. El 32% refirió que la colaboración y el interés no se tienen en cuenta nunca; el 31% respondió que sólo algunas veces; el 21% dijo que se piensa en ellos con bastante frecuencia; y sólo el 17% dijo que se tienen en cuenta constantemente al gestionar a los empleados.

Tabla 10: Gestión Laboral con Libertad

El estilo de gestionar a los empleados se caracteriza por la libertad, por permitir y reconocer la toma de riesgos y la innovación		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	57	38%
Algunas veces	42	28%
Casi Siempre	31	21%
Siempre	20	13%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudad de Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

El 38% de los encuestados de Beneficencia expresó que la administración de la gestión nunca se califica por la oportunidad, permitiendo y percibiendo la toma de riesgos y la innovación; el 28% dijo que en algunos casos; el 21% se refirió a bastante veces; y sólo el 13% contestó siempre.

Tabla 11: Grado de Competitividad

El estilo de gestionar a los empleados se caracteriza por sus altos niveles de competitividad, fuertes demandas hacia los resultados		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	50	33%
Algunas veces	43	29%
Casi Siempre	37	25%
Siempre	20	13%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudad de Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

Del total de los encuestados, cuando se les preguntó si la forma de supervisar a los representantes se describe con grados elevados de competitividad, los resultados fueron sólidos. El 33% expresó que los niveles de competitividad no se consideran nunca; el 29% pensó que sólo de vez en cuando; el 25% expresó que este criterio se considera con bastante frecuencia; y el 13% restante respondió que siempre.

Tabla 12: Estabilidad en las Relaciones Laborales

El estilo de gestionar a los empleados se caracteriza por la estabilidad, conformidad, predictibilidad y estabilidad en las relaciones		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	56	37%
Algunas veces	47	31%
Casi Siempre	32	21%
Siempre	15	10%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudad de Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

Del 100% de los encuestados, el 37% dijo que el estilo de gestión nunca se describe por la estabilidad, la predictibilidad, estabilidad en las relaciones y la conformidad, mientras que el 31% dijo que sólo algunas veces; el 21% dijo que bastante a menudo; y el 10% restante respondió que la conformidad y la estabilidad en las relaciones entre los trabajadores se tienen en cuenta siempre.

Tabla 13: Agresividad entre Trabajadores

Lo que mantiene unida a la organización son el énfasis en el logro y en el alcanzar las metas. La agresividad y el ganar son temas recurrentes		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	21	14%
Algunas veces	49	33%
Casi Siempre	45	30%
Siempre	35	23%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo,

Ciudadde Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

Cuando se le pregunta si lo que mantiene intacta a la asociación es la acentuación de los logros y la obtención de metas. La contundencia y el ganar son temas que se repiten. El 33% contestó que en algunos casos; el 30% que con bastante frecuencia; el 23% dijo que la agresividad se ve constantemente entre los trabajadores; y sólo el 14% dijo que no se da nunca.

Tabla 14: Innovación y Desarrollo

Lo que mantiene unida a la organización son el compromiso con la innovación y el desarrollo. Existe un énfasis en estar a la vanguardia		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	58	39%
Algunas veces	43	29%
Casi Siempre	23	15%
Siempre	26	17%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudadde Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

El 39% de los trabajadores de la Beneficencia de Chiclayo expresó que lo que mantiene a la asociación unida nunca ha sido la obligación de avanzar y mejorar; el 29% expresó que esta responsabilidad se nota sólo algunas veces; el 15% cree que es bastante a menudo; mientras que el 17% contestó que siempre.

Tabla 15: Fluidez en las Organizaciones

Lo que mantiene unida la organización son las reglas formales y políticas. Mantener la fluidez de la organización es importante		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	46	31%
Algunas veces	49	33%
Casi Siempre	27	18%
Siempre	28	19%

Total	150	100%
--------------	------------	-------------

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudad de Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

En consecuencia, el 33% de los trabajadores encuestados considera que a veces la fluidez en la organización es importante; el 31% dice que nunca; en realidad, el 19% responde que siempre ha sido importante; y el 18% restante considera que a menudo es importante.

Tabla 16: Desarrollo Humano

La organización enfatiza el desarrollo humano. La confianza, la apertura y la participación persisten		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	58	39%
Algunas veces	39	26%
Casi Siempre	31	21%
Siempre	22	15%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudad de Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

El 100% de los trabajadores consultados respondieron a la pregunta de si la organización acentúa el desarrollo humano. La confianza, la transparencia y el apoyo perduran. El 39% contestó que el desarrollo humano de los trabajadores rara vez se subraya; el 26% dijo que lo hace a veces; el 21% dijo que lo hace bastante a menudo; y sólo el 15% dijo que lo hace siempre.

Tabla 17: Búsqueda de Oportunidades

La organización enfatiza la adquisición de nuevos recursos y la creación de nuevos retos. Tratar nuevas cosas y la búsqueda de oportunidades es valorada		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	39	26%
Algunas veces	47	31%
Casi Siempre	37	25%
Siempre	27	18%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudadde Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

Cuando se le pregunta si la organización subraya la obtención de nuevos recursos y la formación de nuevas tareas. Intentar cosas nuevas y se estima la búsqueda de nuevas oportunidades. El 31% de los encuestados dijo que ocasionalmente se estima la búsqueda de puertas abiertas en la obtención de nuevos recursos y dificultades; el 26% dijo que nunca; el 25% respondió que bastante a menudo; y sólo el 18% dijo que constantemente.

Tabla 18: Organización en Relación a las Acciones Competitivas

La organización enfatiza las acciones competitivas y el logro. Alcanzar objetivos retadores y ganar en el mercado son características dominantes		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	49	33%
Algunas veces	42	28%
Casi Siempre	36	24%
Siempre	23	15%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudadde Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

De una suma del 100% de los trabajadores de la Beneficencia de Chiclayo, cuando se les preguntó si la asociación hace hincapié en las actividades competitivas y en los logros. El cumplimiento de los objetivos y la victoria en el mercado son los aspectos que prevalecen.

El 33% contestó que la organización nunca hace hincapié en las actividades competitivas para lograr los objetivos; el 28% dijo que de vez en cuando; el 24% dijo que bastante a menudo; mientras que el 15% restante dijo que la organización se centra constantemente en el cumplimiento de los objetivos.

Tabla 19: Eficiencia Operacional

La organización enfatiza la permanencia y estabilidad. Eficiencia, control y operaciones ágiles son importantes		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	39	26%
Algunas veces	52	35%
Casi Siempre	32	21%
Siempre	27	18%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudadde Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

Cuando se le pregunta si la asociación pone el énfasis en la permanencia y la estabilidad. La destreza, el control y las actividades de agilidad son significativas. El 35% dijo que las tareas de destreza son significativas sólo algunas veces; el 26% dijo que nunca; el 21% dijo que bastante a menudo; y el restante 18% dijo que las actividades de agilidad siempre han sido significativas.

Tabla 20: Desarrollo de los Recursos Humanos

La Organización define éxito en base al desarrollo de los recursos humanos, trabajo en equipo, compromiso de los empleados y preocupación por la gente		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	48	32%
Algunas veces	46	31%
Casi Siempre	31	21%
Siempre	25	17%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudadde Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo,2017.

Interpretación

El 32% de los empleados de la Beneficencia de Chiclayo expresó que la organización nunca se caracteriza por el avance de los recursos humanos, la colaboración, la responsabilidad de los trabajadores y la preocupación por las personas; el 31% dijo que en algunos casos; el 21% dijo que bastante a menudo; mientras que el 17% dijo que la organización siempre se caracteriza por el éxito.

Tabla 21: Organización Líder en su Género

La organización define éxito en base a tener productos o servicios más innovadores y/o únicos. Es una organización líder en su género		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	43	29%
Algunas veces	51	34%
Casi Siempre	35	23%
Siempre	21	14%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudad de Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

El 34% de los encuestados afirma que, principalmente, algunas veces la organización se caracteriza por tener productos o servicios más creativos y excepcionales; el 29% dice que nunca; el 23% dice que bastante a menudo; y sólo el 14% dice que siempre.

Tabla 22: Liderazgo como Elemento Clave

La organización define éxito en base a ganar frente a sus competidores. El liderazgo competitivo dentro de su contexto es clave		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	31	21%
Algunas veces	46	31%
Casi Siempre	41	27%
Siempre	32	21%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudadde Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

De la totalidad de los encuestados, cuando se les preguntó si la Iniciativa de la competencia dentro de su entorno es fundamental, el 31% dijo que sólo de vez en cuando es clave. El 31% dijo que es clave sólo de vez en cuando; el 27% dijo que bastante a menudo; el 21% dijo que nunca; y otro 21% dijo que siempre.

Tabla 23: *Éxito en Relación a una Organización Eficiente*

La Organización define éxito en base a eficiencia		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	57	38%
Algunas veces	46	31%
Casi Siempre	20	13%
Siempre	27	18%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudadde Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

Del 100% de los funcionarios de la Beneficencia de Chiclayo encuestados, el 38% expresó que la asociación nunca caracteriza los logros a la luz de la eficiencia. El 38% expresó que la asociación nunca caracteriza los logros a la luz de la eficiencia; el 31% contestó en algunos casos; el 13% bastante a menudo; y sólo el 18% expresó de manera constante.

ANÁLISIS DE RESULTADOS: SÍNDROME DE BURNOUT

Tabla 24: Fatiga Laboral

Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	7%
Algunas veces	30	20%
Casi siempre	48	32%
Siempre	61	41%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudadde Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

En cuanto a la pregunta "¿Me siento realmente emocionalmente agotado por mi trabajo?", del 100% de los trabajadores de la oficina de Beneficencia de Chiclayo, el 41% dijo que siempre se siente agotado trabajando; el 32% dijo que se siente agotado con bastante frecuencia; el 20% dijo que a veces se siente agotado; y sólo el 7% dijo que nunca se siente sinceramente emocionalmente agotado por su trabajo.

Tabla 25: Satisfacción Laboral

Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	9%
Algunas veces	43	29%
Casi siempre	61	41%
Siempre	33	22%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudadde Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

Del total de encuestados, el 41% respondió que hacia el final de su jornada laboral se siente insatisfecho; el 29% dijo que sólo se siente vacío algunas veces; mientras que el 22% dijo que generalmente se siente así; y sólo el 9% dijo que nunca se siente así.

Tabla 26: Predisposición al Trabajo

Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	4%
Algunas veces	28	19%
Casi siempre	63	42%
Siempre	53	35%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudadde Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

El resultado muestra que, del 100% de los encuestados, el 42% respondió que a menudo se siente agotado al enfrentarse a otro día de trabajo; el 35% dijo que generalmente tiene esta terrible predisposición al trabajo; el 19% dijo que sólo ocurre de vez en cuando; y sólo el 4% dijo que jamás.

Tabla 27: Comprensión entre Trabajadores

Siento que puedo entender fácilmente a mis compañeros de trabajo		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	44	29%
Algunas veces	74	49%
Casi siempre	23	15%
Siempre	9	6%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudadde Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

El 49% de los trabajadores investigados considera que, en algunos casos, puede captar eficazmente a sus compañeros; el 29% respondió que nunca puede lograr esta comprensión; el 15% se refirió a bastante a menudo; y sólo el 6% dijo que siempre.

Tabla 28: Comportamiento entre Trabajadores

Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	10%
Algunas veces	95	63%
Casi siempre	40	27%
Siempre	0	0%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudadde Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

Cuando se preguntó al 100% de los encuestados si tenían la sensación de que algunos compañeros los consideraban objetos impersonales. La mayor parte, el 63%, expresó que esto les ocurre ocasionalmente; el 27% lo consideró bastante a menudo; y sólo el 10% dijo que nunca.

Tabla 29: Fatiga ante el Trabajo Diario

Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	5%
Algunas veces	39	26%
Casi siempre	54	36%
Siempre	50	33%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudadde Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

Cuando se les preguntó si sienten que el trabajo diario con las personas les cansa. El 36% contestó que muy a menudo siente esta debilidad por su trabajo diario; el 33% dijo que

constantemente; el 26% dijo que algunas veces; y sólo el 5% dijo que nunca.

Tabla 30: Eficacia para Solución de Problemas

Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mi trabajo		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	41	27%
Algunas veces	68	45%
Casi siempre	26	17%
Siempre	15	10%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudadde Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

El 45% de los encuestados manifestó que algunas veces gestiona con eficacia los problemas del trabajo; el 27% dijo que nunca; mientras que el 17% opinó que con bastante frecuencia es eficaz en la gestión de los problemas del trabajo; y sólo el 10% expresó que lo hace siempre.

Tabla 31: Malestar por el Trabajo

Siento que mi trabajo me está desgastando		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	5%
Algunas veces	31	21%
Casi siempre	61	41%
Siempre	50	33%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudadde Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

Según los resultados obtenidos, del 100% de los encuestados, el 41% expresó que muy a menudo siente que su trabajo le deteriora; el 33% expresó que generalmente se siente así; el 21% dijo que algunas veces; y sólo el 5% respondió que nunca.

Tabla 32: Aporte al Clima Laboral

Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	72	48%
Algunas veces	51	34%
Casi siempre	16	11%
Siempre	11	7%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudadde Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

Cuando se les preguntó si sentían que influían positivamente en la vida de los demás a través de su trabajo, el 48% dijo que nunca sentía que influía positivamente en otros trabajadores; el 34% dijo que a veces; el 11% dijo que casi siempre; y sólo el 7% dijo que influía positivamente en los demás.

Tabla 33: Sensibilidad Personal

Siento que me he hecho más duro con la gente		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	20	13%
Algunas veces	27	18%
Casi siempre	67	45%
Siempre	36	24%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudadde Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

Obtuvimos así que del 100% de los encuestados, el 45% siente que se ha vuelto más serio con las personas; el 24% expresó que se ha sentido así constantemente; el 18% de vez en cuando; y el 13% restante expresó que nunca se ha sentido así.

Tabla 34: Preocupación ante Sensibilidad Personal

Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	19	13%
Algunas veces	33	22%
Casi siempre	58	39%
Siempre	40	27%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudadde Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

Del 100% de los encuestados, cuando se les preguntó si les preocupaba que su trabajo fuera realmente duro. El 39% expresó que le preocupa bastante a menudo; el 27% dijo que siempre le ha preocupado; el 22%, algunas veces; y el 13% dijo que nunca le ha preocupado.

Tabla 35: Entusiasmo Laboral

Me siento con mucha energía en mi trabajo		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	64	43%
Algunas veces	51	34%
Casi siempre	20	13%
Siempre	15	10%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudadde Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

Cuando se les preguntó si se sienten extremadamente vigorosos en el trabajo, el 43% dijo que nunca se sienten vigorosos en el trabajo; el 34% dijo que en algunos casos; el 13% dijo que bastante a menudo; y sólo el 10% dijo que siempre se siente enérgico en el trabajo.

Tabla 36: Frustración Laboral

Me siento frustrado en mi trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	12%
Algunas veces	26	17%
Casi siempre	58	39%
Siempre	48	32%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudadde Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

De una suma del 100% de los trabajadores de la Beneficencia el 39% respondió que muy a menudo se siente decepcionado trabajando. El 39% contestó que muy a menudo se siente decepcionado trabajando; el 32% dijo que generalmente se siente desconcertado trabajando; el 17% dijo que en algunos casos; y sólo el 12% dijo que nunca.

Tabla 37: Tiempo en el Trabajo

Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	24	16%
Algunas veces	31	21%
Casi siempre	42	28%
Siempre	53	35%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudadde Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

El resultado muestra que del 100% de los encuestados, el 35% considera que ha sentido constantemente que invierte un exceso de energía en el trabajo; el 28% ha tenido ese punto de vista con bastante frecuencia; el 21% algunas veces; y sólo el 16% expresó que jamás lo ha experimentado.

Tabla 38: Importancia sobre las Situaciones en el Trabajo

Siento que realmente no me importa lo que ocurra en el trabajo		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	36	24%

Algunas veces	46	31%
Casi siempre	32	21%
Siempre	36	24%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudadde Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

Cuando se preguntó a la totalidad de los empleados de la Beneficencia de Chiclayo si sentían que no les importaba lo que ocurría en el trabajo, el 31% dijo que a veces les importaba; el 24% dijo que generalmente les importaba; otro 24% dijo que nunca les importaba lo que ocurría en el trabajo; y el 21% dijo que a menudo les importaba.

Tabla 39: Cansancio ante el Trabajo Colectivo

Siento que trabajar en contacto con la gente me cansa		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	26	17%
Algunas veces	32	21%
Casi siempre	43	29%
Siempre	49	33%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudadde Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

Sobre si sienten que el funcionamiento en contacto con las personas les cansa o no. El 33% dijo que ha sentido este cansancio constantemente; el 29% dijo que bastante a menudo; el 21% dijo que de vez en cuando; y sólo el 17% dijo que no lo sentía nunca.

Tabla 40: Clima Agradable en el Trabajo

Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en el trabajo		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	47	31%
Algunas veces	47	31%
Casi siempre	31	21%
Siempre	25	17%

Total	150	100%
--------------	------------	-------------

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudadde Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

El 31% de los representantes examinados expresó que nunca ha tenido la sensación de poder establecer un ambiente encantador en el trabajo; otro 31% dijo que a veces sí; el 31% dijo que bastante a menudo; mientras que el 17% dijo que lo ha sentido siempre.

Tabla 41: Sensibilidad ante el Trabajo en Equipo

Me siento estimado después de haber trabajado en equipo con mis compañeros		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	28	19%
Algunas veces	64	43%
Casi siempre	37	25%
Siempre	21	14%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudadde Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

Cuando se les preguntó si se sienten valorados tras haber trabajado en grupo con sus compañeros, el 43% expresó que se sentía valorado sólo algunas veces. El 43% expresó que sólo de vez en cuando; el 25% dijo que se siente bastante a menudo valorado tras la cooperación; el 19% dijo que nunca ha sentido este aprecio; y sólo el 14% dijo que sí se ha sentido así.

Tabla 42: Obtención de Cosas Valiosas en el Trabajo

Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	59	39%
Algunas veces	55	37%
Casi siempre	21	14%
Siempre	15	10%

Total	150	100%
--------------	------------	-------------

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudadde Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

Posteriormente obtuvimos que del 100% de los encuestados de la Beneficencia de Chiclayo, el 39% expresó que nunca recibe nada importante en el trabajo; el 37% refirió que de vez en cuando las recibe; el 14% bastante a menudo; y sólo el 10% dijo que siempre las recibe.

Tabla 43: Estabilidad Emocional

Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	22	15%
Algunas veces	38	25%
Casi siempre	47	31%
Siempre	43	29%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudadde Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

Del total de los encuestados, cuando se les preguntó si se sentían como si estuvieran en el límite de sus potenciales. El 31% contestó que se siente bastante a menudo en el límite de sus potenciales; el 29% de forma constante; el 25% en algunos casos; y sólo el 15% dijo que nunca se ha sentido en el límite de sus posibilidades.

Tabla 44: Tratamiento de los Problemas Emocionales

Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	57	38%
Algunas veces	47	31%
Casi siempre	26	17%

Siempre	20	13%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudadde Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

Del total de los representantes encuestados, cuando se les preguntó si creen que los asuntos emocionales se gestionan adecuadamente en el trabajo. El 38% expresó que los asuntos personales de los trabajadores nunca se gestionan como es debido; el 31% dijo que en algunos casos; el 17% dijo que bastante a menudo; y el otro 13% dijo que siempre.

Tabla 45: Grado de Culpabilidad Personal

Me parece que mis compañeros me culpan de alguno de sus problemas		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	19	13%
Algunas veces	21	14%
Casi siempre	52	35%
Siempre	58	39%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Ciudadde Chiclayo, Región Lambayeque. Mayo, 2017.

Interpretación

Del total de trabajadores de la Beneficencia de Chiclayo revisados cuando se les preguntó si sentían que sus compañeros los culpaban por alguna de sus preocupaciones. El 39% dijo que se ha sentido así constantemente; el 35% se sintió así bastante a menudo; el 14% se sintió así de vez en cuando; y sólo el 13% contestó que nunca se le ha culpado por las preocupaciones de los demás.

3.2. Propuesta Teórica

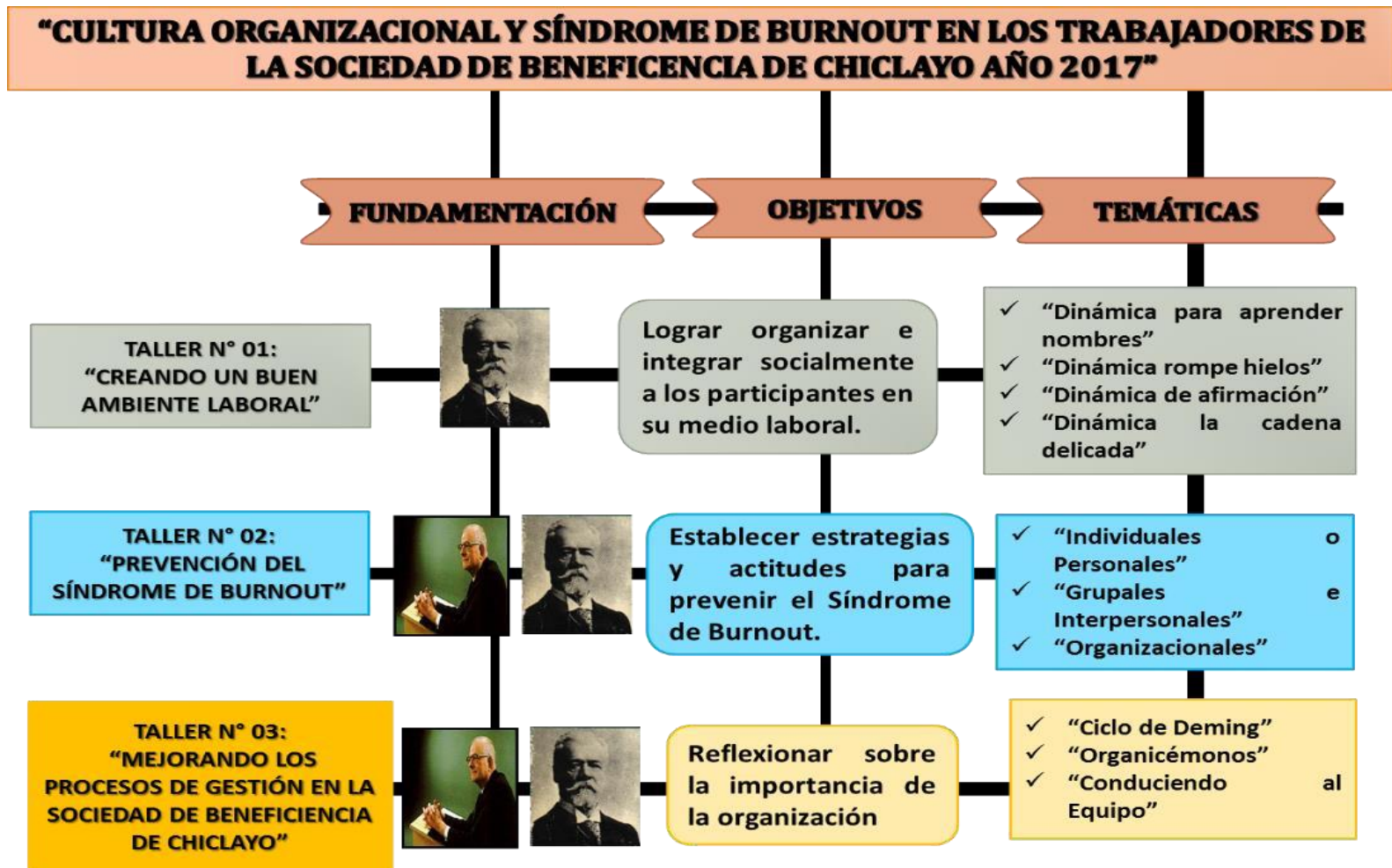


Figura 8: Modelo teórico

Fuente: Elaboración propia.

3.1.1. Realidad Problemática

En los especialistas de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo existen terribles actos de cultura organizacional, lo que crea una administración lenta en las actividades y trámites que se cumplen y esto resulta de una falta de asignación de funciones en la organización, hay enfrentamientos entre ellos, el lugar de trabajo es excepcionalmente tenso sobre todo cuando los trabajadores prefieren no reconocer las decisiones tomadas por la gerencia y necesitan imponer sus decisiones con respecto a los turnos del personal, Hay una ausencia de identificación institucionales reconocibles, por lo que algunos directivos ponen mucha tensión produciendo una cultura dañina y poco práctica a un personal inadecuadamente pagado, inadecuadamente impulsado, que muestra problemas, descansos clínicos regulares y poco interés en dar un trabajo de calidad, reflejando posteriormente los efectos de la condición de burnout. (campo de observación de la realidad problemática).

3.1.2. Objetivos de la Propuesta

Planificar un modelo completo de gestión de calidad para trabajar la cultura organizacional y controlar los impactos del síndrome de burnout en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.

3.1.3. Fundamentación

- Fundamento Teórico

La teoría de la calidad total de Edwards Deming subraya que el desarrollo continuo del marco implica la reducción constante de los residuos y el trabajo constante en la calidad de los movimientos de todo tipo. Para ello, se deben distribuir los recursos para el avance y el plan de nuevos productos y servicios, y también se deben asignar recursos para la preparación, la formación y la investigación, siempre con la intención de trabajar en la calidad. Sin embargo, si la administración superior no tiene en cuenta el punto de vista a largo plazo, no designará los recursos con

sensatez; por lo tanto, debe recordar constantemente que la organización permanecerá en el negocio más adelante.

La Teoría Clásica de la Administración de Henry Fayol expresa que el mejor modelo de administración depende de tres puntos de vista básicos: la división del trabajo, el uso de un proceso administrativo y el detalle de los criterios técnicos que deben dirigir la capacidad administrativa. Para Fayol, la capacidad administrativa tiene como objeto sólo el cuerpo social: mientras que las diferentes capacidades influyen en la materia prima y en las máquinas, la capacidad de administración sólo se ocupa del personal de la organización. Fayol resumió la consecuencia de su estudio en una lista de reglas que cada organización debería aplicar: División del trabajo, disciplina, autoridad, solidaridad y orden, centralización, remuneración justa, estabilidad del personal, cooperación, impulso, interés general, etc.

- Fundamento Sociológico

Hoy en día encontramos con facilidad declaraciones de trabajadores con perspectivas inadecuadas, esto se debe al impacto pesimista que reciben en sus planes para conseguir el trabajo que se han convertido en espacios de tolerancia cero, donde la mala praxis de la cultura organizativa influye en el carácter de los trabajadores.

- Fundamento Pedagógico

Los trabajadores estructuran una impresión subjetiva general de la organización a la luz de factores como el nivel de tolerancia, el énfasis en la colaboración y el apoyo a las personas. Este análisis total se convierte, en realidad, en la forma de actuar o el carácter de la organización. Estas percepciones positivas u opuestas influyen en la ejecución y el cumplimiento de los compromisos de los empleados, con un impacto más notable en las áreas de culturas fuertes. Del mismo modo que los perfiles de los individuos suelen ser estables a largo plazo, las organizaciones sólidas también lo son, lo que dificulta su transformación

por parte de los administradores. En el momento en que una cultura se torna desigual con su circunstancia actual, los directivos podrían querer transformarla. Cambiar el modo de vida de una organización es una tarea larga y problemática. El resultado, hasta cierto punto por el momento, es que los administradores deben considerar la cultura de organización de su asociación como algo generalmente fijo. Una de las principales ramificaciones de la cultura organizacional tiene que ver con las decisiones del personal.

3.1.4. Estructura de la Propuesta

La propuesta se compone de tres talleres, compuestos por el resumen, la fundamentación, los objetivos, el tema, la metodología, la evaluación, las conclusiones, las sugerencias y la bibliografía.

Taller N° 01: “Creando un Buen Ambiente Laboral”

Resumen

En el trabajo, cada ocasión se convierte en objeto de una disposición de sentimientos, pensamientos, convicciones, suposiciones, que transforman las realidades en símbolos y que reconocen la conducta "buena" o "mala" y el nivel social "superior" o "inferior". Cada realidad, conducta o decisión es objeto de una disposición de sensaciones de aprobación, rechazo, imparcialidad u oposición. Los hechos, actitudes y decisiones suelen transmitir valores sociales ("buenos" o "malos") y llegan a tener una importancia social. Una parte de estos pensamientos y convicciones se dirigen a más de lo previsto en una circunstancia determinada y pueden suscitar la participación o el desconcierto, dependiendo de cómo se descifren y apliquen.

El estudio permitirá a los miembros fomentar la capacidad de estructurar socialmente su lugar de trabajo, así como establecer las bases para la integración entre compañeros y reuniones de trabajo.

Fundamentación

La Teoría Clásica de la Administración de Henry Fayol: La preocupación era incrementar la eficacia de la organización a través de la estructura y colocación de los órganos de la asociación (departamentos) y sus relaciones estructurales. De ahí la acentuación en la anatomía (estructura) y la neuroanatomía (funcionamiento) de la asociación. En este sentido, la metodología de la corriente anatómica y ecologista es enfoque gradual al de la administración científica: de principio a fin (de la dirección a la ejecución) del todo (organización) a sus partes (departamentos). Tuvo énfasis la atención en la estructura organización, con los componentes de la administración, con los estándares globales de la administración, con los departamentales, era prevalente. Ese esmero con la síntesis y la visión global permitió un enfoque superior de subdividir la organización bajo la centralización de un jefe fundamental. Se trataba de una corriente eminentemente teórica y "administrativamente orientada". La acentuación de la estructura es su característica principal.

Objetivo


Lograr organizar e integrar socialmente a los participantes en su medio laboral.

Análisis Temático

Tema N° 01: “Dinámica para Aprender Nombres” (SALVADOR. 2010)

Utilizar los nombres de las personas es un método para reconocer su grandeza, por lo que hay que empezar cada reunión en la que hay personas nuevas con una acción de este tipo. ¿Alguna vez has asistido a una reunión, has visto a alguien, su rostro parece familiar, pero no recuerdas su nombre, incluso le has dado la bienvenida, pero te sientes avergonzado de preguntarle su nombre? En estos elementos, a través de la reiteración o de la actividad, usted retiene consecuentemente los nombres de sus compañeros, la investigación ha visto que en el supuesto de que usted utilice el nombre del individuo que acaba de conocer por un

total de 2 a 4 veces, podrá recordarlo, por ejemplo:



¡Hola, soy Juan!

¡Y yo **Susana**!

Mucho gusto, **Susana**. (*Primer uso*).

¿Qué te ha parecido la reunión, **Susana**? (*Segundo uso*).

Me ha gustado mucho, Juan...

Fuente: Imagen google

Haber usado el nombre de la persona recién conocida tres veces seguidas nos da una alta posibilidad de retención.

Tema N° 02: “Dinámica Rompe Hielos” (QUICKSILVER & STEVE. 2015)

Las personas recuerdan lo que hacen primero o en lo que se destacan en una reunión, de ahí que la forma en que comienza o se crea una reunión sea tan significativa, muchas personas no comienzan una reunión con un espectáculo; simplemente se concentran, por esa razón es esencial desde el principio pensar en la utilización de rompehielos para abrir y mantener a las personas intrigadas todo el tiempo.

Beneficios de involucrar rompehielos en las reuniones.

Les ayuda a conocerse mejor. El rompehielos sirve para llegar a saber algunas sutilezas individuales adicionales, esto ayuda a que la reunión se conozca y esté preparada para lo que continúa en el programa.

Para eliminar preocupación. El rompehielos que ayuda a conservar a la gente tanto corporal como intelectualmente en la sala.

Relacionado con el tema. Un rompehielos nos ayuda a prologar el punto que se examinará en la reunión.

Como energizante: Los rompehielos se utilizan en su mayor parte en una reunión cuando la sustancia del programa es excepcionalmente pesada y los cerebros de los individuos comienzan a flaquear.



Fuente: Imagen de google.

Tema N° 03: “Dinámica de Afirmación” (SALVADOR. 2010)

Los ejercicios de afirmación son vitales para el bienestar de una reunión; están pensados para impulsar a los individuos a comunicar su aprecio por otras personas, trabajar con elogios hacia otras personas y destacar las cualidades positivas de sus amigos. A muchos individuos les resulta difícil decir elogios como resultado de las fragilidades que sienten en sus propias vidas o en el clima social.

Los individuos que rara vez reciben aseveraciones son muchas veces cautelosos; son negativos, sin pasión y severos.

Para ayudarle a coordinar mejor estos elementos o juegos le sugerimos la utilización del acróstico adjunto: AVED:

Agrupación: Antes de dar sentido al juego, colócalos en la reunión y desarrollo que desees para el juego; ya sea todos en una enorme reunión formando un círculo, o 6 reuniones de 6 individuos cada una y así sucesivamente, de esta manera estarán preparados para prestar atención a la aclaración del juego y estarán bien.

Voz: Su mejor sistema para vigorizar y avivar es su propia voz y su enfoque para dar sentido al juego. Que se interesen en participar por la diferencia de fuerza de voz, por decirlo de alguna manera.

Explicación: La aclaración del juego debe terminarse teniendo en cuenta las partes visuales y prácticas del juego o los elementos que está utilizando.

1. Visual: A pesar de que es molesto llevar un esquema o una pizarra a la zona de juego, merecerá la pena el tiempo y las molestias que se evitan al no tener que responder a un número excesivo de preguntas porque no tienen ni idea. Intente no utilizar sólo palabras. Sólo el 33% de la población avanza por el oído, otro 33% de la población es visual y necesita que usted dibuje o perfile en la pizarra para comprender. Utiliza a algunos colaboradores para que hagan una breve demostración.

2. Ensayos: El restante 33% no comprenderá hasta después de un ensayo, ya que su estilo de aprendizaje es el tacto y la participación directa. De este modo, al hacer una aclaración discernible, prevista y expresiva y una primera ronda de formación, se asegurará el 100% de la comprensión, lo que facilitará el triunfo de su juego.

Dirección: Por mucho que puedas, debes participar para mantener la energía y reflejar la moral, ya que se beneficiarán de tu ejemplo en lugar de tus palabras.

Utiliza a un miembro (en caso de que tenga suficiente experiencia) o a un adulto más como árbitro de bienestar para garantizar la seguridad de los miembros y garantizar la coherencia con cualquier tipo de medidas de seguridad fundamentales.

Ajusta el juego como prefieras, consolida algunos para tener tu propia creación. Tener la oportunidad de cambiar el juego en el momento que lo creas necesario, previamente, durante o al finalizar el juego.

Para evitar que el juego llegue a un punto de inmersión, debes jugar hasta que hayan pasado buenos momentos, pero antes de que se agoten.

Tema N° 04: “Dinámica la Cadena Delicada” (BROWN. 2012).

Para su desarrollo se necesitará: Un bolígrafo o marcador delgado con su respectiva tapa para cada uno de los participantes.

Cada jugador se presenta y establece "conexión" con el jugador de a la par, sosteniendo un bolígrafo o marcador con la punta de sus dedos.

Notas para el director del juego:

Este es un juego excepcionalmente valioso para iniciar ejercicios en los que es importante escribir un montón y en los que cada miembro tiene un bolígrafo o rotulador en su poder.

Instrucciones para los participantes:

1. Sitúense alrededor de un círculo, mientras el encargado del juego les entrega a cada uno un bolígrafo.
2. Un colaborador de la reunión se presenta diciendo su nombre y sus datos individuales; luego, en ese momento, ensancha la mano donde tiene su bolígrafo o rotulador a otra persona de la reunión.
3. Este segundo participante coge el rotulador con el dedo índice de su mano, y juntos sujetan el rotulador apretando entre los dos dedos.
4. El segundo individuo repite el método, etc. hasta que toda la reunión haya dado forma a una cadena mediante bolígrafos sostenidos con los dedos.
5. Una vez finalizadas todas las presentaciones, el último individuo empieza a bajar el nombre del individuo que ha sostenido su bolígrafo, con lo que se cambia el ciclo al romper la cadena sin soltar los bolígrafos.

Medidas de seguridad:

Disponga de muchos bolígrafos o rotuladores con tapa, ya que utilizarlos sin ella puede ser peligroso. Entrena a la reunión para que todos tengan el rostro distante de la punta del bolígrafo.

Desarrollo Metodológico

Para la realización de este taller y alcanzar el objetivo propuesto planteamos seguir un proceso metodológico de tres momentos para cada tema propuesto

Partes Componentes de un Taller	Acciones
Introducción	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación. • Comunicación de los objetivos de la reunión. • Repaso y/o control de los requisitos.
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la materia por el facilitador, utilizando el tipo de razonamiento previsto. • Realización por los participantes de ejercicios prácticos de aplicación (individuales o en grupo). • Evaluación formativa del progreso de los participantes. • Refuerzo por parte del facilitador, con el fin de asegurar el aprendizaje logrado.

Conclusión	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del aprendizaje logrado en relación con los objetivos de la reunión. • Comunicación a los participantes de los resultados de la evaluación y refuerzo con el fin de corregir y fijar el aprendizaje logrado. • Síntesis del tema tratado en la reunión. • Motivación del grupo mostrando la importancia y aplicabilidad de lo aprendido. • Anuncio del tema que será tratado y/o actividad que será realizada en la reunión siguiente.
-------------------	---

Agenda Preliminar de Ejecución del

TallerMes: Junio, 2017

Periodicidad: Una semana por cada tema.

Desarrollo de Taller

Taller N° 1				
Cronograma por Temas	Tema N° 1	Tema N° 2	Tema N° 3	Tema N° 4
08:00				
09:30				
10:00				
10:30				
11:30	Conclusión y Cierre de Trabajo			

Evaluación del Taller

Dado que el taller es de naturaleza propositiva, conectamos una propuesta de evaluación. El plan de esta evaluación requiere considerar los objetivos del taller, la información del taller y la exposición del facilitador.

Esta evaluación está pensada para ser realizada hacia el final del estudio.

.Por favor marca con una X y responder en los espacios en blanco.

Objetivo del Taller (Marca con una X)		
Se cumplieron.	Si	No
Respondieron a las expectativas.	Si	No
Le permitió abrir nuevas inquietudes de actualización.	Si	No
II. Contenidos del Taller (Marca Con Una X)		
1.-Le permitió familiarizarse con el tema.	Si	No
2. Le ofreció actualizarse en la temática.	Si	No
3. Tuvieron relación con el objetivo del Taller.	Si	No
4. Respondieron a sus expectativas.	Si	No
Contenidos y Temas (Responder)		
El tema que más me gustó fue:		
El tema que menos me gustó fue:		
El tema que mejor fue expuesto y aplicado por el facilitador fue:		
El tema que peor fue expuesto y aplicado por el facilitador fue:		
El tema que me hubiera gustado que profundizaran más fue.		
El tema más útil fue:		
III. Desempeño del Facilitador (Marca con una)		

Las actividades fueron expuestas en forma lógica y organizada	Si	No	
La utilización de recursos didácticos ha sido:	Bueno	Regular	Malo
El manejo de grupo por parte del expositor fue:	Bueno	Regular	Malo
El dominio del tema por parte del facilitador fue:	Bueno	Regular	Malo
El dominio práctico del facilitador fue:	Bueno	Regular	Malo

Conclusión

1. Los participantes reflejaron buena actitud ante el desarrollo de las dinámicas, de lo que deducimos que existe una buena predisposición al trabajo, el único factor para que esto perdure es logrando el contacto frecuente entre compañeros sin necesidad de un trabajo laboral de por medio.

Recomendación

1. Sugerir al gerente buscar nuevos medios de contacto entre compañeros para crear buenas relaciones interpersonales, generando una buena cultura organizacional

Bibliografía

- ❖ Brown, G. (2012). *Qué tal si jugamos... Otra vez*. Editorial Guarura. Caracas, Venezuela.
- ❖ Quicksilver, K. & otro. (2015). *Generando un buen ambiente de trabajo*.
- ❖ Salvador, S. (2010). *Dinámicas para crear un ambiente agradable y seguro en el grupo*. Editorial San Salvador.

Taller N° 02: “Prevención del Síndrome de Burnout”

Resumen

El modo de vida de los últimos años ha producido un aumento del estrés relacionada con la empresa y los problemas relacionados con ella. Entre los más populares, el desarrollado en esta investigación, el síndrome de burnout o síndrome del quemado por el trabajo (SQT). Es una reacción a la presión laboral persistente conectada con el clima y las circunstancias de trabajo. Es una reacción al estrés constante relacionada con el entorno y las circunstancias laborales que tiene como resultado, por ejemplo, disfunciones conductuales, psicológicas y fisiológicas que tendrán repercusiones perjudiciales tanto para el individuo como para la asociación. La peculiaridad influye en los profesionales del sector servicio que trabajan en contacto con otros individuos. El punto del estudio es darse cuenta de cuáles son las acciones para anticiparse a la situación, y con ellas, los procedimientos establecidos en tres niveles: individual, grupal y organizacional, cada uno de ellos con diversos puntos y propósitos, sin embargo, con un único objetivo que es dar medidas para

tener la opción de actuar ante circunstancias específicas estresantes que son un factor de riesgo ante el SQT.

Fundamentación

El taller se basa en la teoría de la calidad total de Edwards Deming: Adoptar la nueva forma de pensar es inseparable de asumir una "conciencia de calidad". Un líder percibe las habilidades, los dones y las capacidades de las personas que trabajan con él. No es una autoridad designada. Debe saber cuándo alguien está fuera del marco y dar el paso adecuado. Se da cuenta de quién necesita ayuda y se la da. Mueve a las personas a posiciones en las que pueden contribuir y se asegura de que estén preparadas adecuadamente. Un pionero sabe trabajar en el marco en el que él y los suyos trabajan, no perjudicar ni hacer peticiones.

Teoría clásica de la administración de Henry Fayol: En uno de los seis elementos fundamentales de la organización, el que destaca por el trabajo de base del estudio es el de la seguridad que conecta con la protección y la salvaguarda de los recursos de los individuos.

Además, con respecto a las 14 normas de la administración, para mantenerse en una condición equilibrada, se consideran significativas las siguientes: la compensación del personal: debe haber un cumplimiento justo y fiable para los representantes y para la organización; y la solidaridad: la concordancia y la asociación entre los individuos son cualidades increíbles para la organización.

Objetivo

Establecer estrategias y actitudes para prevenir el síndrome de burnout.

Análisis Temático

Ante todo...

La preparación es un componente decisivo para contrarrestar el problema del burnout y, además, es vital debido a los estados cambiantes del lugar de trabajo, a la evolución social y a los cambios en los procesos de trabajo (GIL 1997).

El conflicto entre lo que los pacientes y el esquema de servicios médicos anticipan de los trabajadores, y la ausencia de capacidad de respuesta a estos supuestos, será el inicio del problema; mientras que el cambio y la posibilidad de lograrlo serán una fuente de alegría y satisfacción individual. (GIL 1997).

Se debe saber que se pueden reconocer tres tipos de actividades preventivas: (SALCEDO 2007).

- **Prevención primaria:** es el más fiable con las normas de un sistema relacionado con la evitación de riesgos laborales ya que tiende a la asociación y la recopilación de formas de comportamiento. Como las medidas de la gestión y la comunicación, se debe garantizar una ayuda suficiente para la presentación de las personas y los grupos de trabajo.
- **Prevención secundaria:** se dispone a las personas, logrando cambios en las perspectivas de los individuos y desarrollando aún más sus recursos de afrontamiento.
- **Prevención terciaria:** El daño al bienestar se arregla, por lo que no es exactamente una prevención, sino un mantenimiento.

Tema N° 01: “Individuales o Personales”

Se sugieren siempre, incluso antes de que aparezcan los principales efectos del burnout, ya que pueden prevenir su aparición. El objetivo es que la persona aprenda sistemas que le permitan adaptarse a la presión y prevenir sus consecuencias sin dejar de cuidarse a sí misma.

Estos sistemas apuntan hacia el control de los sentimientos, la creación de habilidades relacionales, la preparación en el pensamiento crítico y el uso

poderoso del tiempo de forma productiva, y la adopción de formas de vida sólidas. Esto requiere (VEGA y THONAMAÉ 2006):

- No sobrecargarse de tareas y menos si no forman parte de las habituales.
- Desahogarse ante las situaciones que inquieten o preocupen
- Delimitar los puestos de trabajo, solicite reuniones estándar en las que todos puedan ofrecer su perspectiva sobre su propio trabajo, explique en qué ámbitos es consciente cada persona y el número de tareas que puede realizar sin sobrecargarse.
- Averigüe cómo controlar sus sentimientos, no arremeta cuando reconoce que está experimentando una falta de respeto. Intente descubrir los agravios con aclaraciones ante realidades sustanciales y ofreciendo arreglos.
- En medio de la tensión, hay que saber pedir ayuda. Algunas personas se desgastan cuando se les pide que asuman tareas para las que no están preparadas. Para evitarlo, puedes solicitar una clase de instrucción o buscar la asistencia de un colega más preparado.

Otros aspectos

- Tener una vida sana, con una alimentación razonable, descansando un número adecuado de horas y realizando una actividad real ordinaria. Hacer lo necesario para no excederse en el consumo de café, tabaco, licor y otros energizantes.
- Mantener conexiones relacionales agradables, ofreciendo sentimientos y sensaciones a los seres queridos.
- destinar un tramo del día al ocio. No es el caso imprescindible de tener un montón de energía de sobra para participar tiempo libre, a pesar de lo poco que podría ser.
- Fomentar las habilidades relacionales (GARCÍA 2013). Para trabajar la relación con los pacientes hay que saber transmitir. Las habilidades se

dominan con la experiencia, sin embargo hay cuestiones centrales que hay que recordar:

- En las modernas técnicas se da mayor importancia al destinatario y a cómo recibe y coordina el mensaje.
- En la comunicación hay que tener en cuenta dos componentes clave: la circunstancia en la que se produce la actividad y el individuo o las personas a las que vamos a transmitir.
- Hay que dar menos importancia a lo que hay que decir, al mensaje, y más a la estructura o enfoque para decirlo.
- Antes de comenzar una comunicación convincente, debe establecerse una serie de objetivos prácticos.
- Durante el proceso, lo principal es implicarse en la comunicación y ver si el destinatario también se implica. Esto se consigue mediante métodos de percepción, especialmente descifrando los signos verbales y no verbales.
- Para hacer una comunicación adecuada, es esencial intentar conocer al beneficiario. Para ello, hay que utilizar recursos como llamar al paciente por su nombre, comprobar sus inquietudes y preocupaciones, utilizar un lenguaje sencillo, permitir la declaración de conclusiones, etc. Además, hay que escuchar con eficacia.
- En el momento en que se tenga la certeza de que la cooperación es satisfactoria, y todo ello para no caer en una relación paternalista, hay que recordar que hay que mantener al menos una separación cercana al hogar. Esto puede lograrse mediante la regla de las 4R: subrayar las Recomendaciones de las normas que hay que mantener, Reforzar los temas principales, Recordar de vez en cuando el objetivo de la relación y Regular el tiempo.

Tema N° 02: “Grupales e Interpersonales”

El inicio de la SQT radica en la desintegración de las conexiones relacionales expertas establecidas en el lugar de trabajo. Por lo tanto, los procesos que tienen que ver con la naturaleza de las conexiones relacionales deben ser enfocados con una consideración única para prevenir el evento de SQT. Las principales metodologías a este nivel son

1. La ayuda social en el trabajo: tener conexiones relacionales de calidad es una de las grandes necesidades humanas. La ayuda social se ha caracterizado como "los datos que permiten a los individuos aceptar que los demás se preocupan por ellos y los quieren, que son considerados y estimados, y que tienen un lugar con una organización de correspondencia y compromisos comunes".

Pines (1983) reconoce seis formas diferentes de ofrecer ayuda social en el trabajo:

- Prestar atención al individuo de forma efectiva, sin ofrecer orientación ni tomar una decisión sobre sus actividades.
- Ofrecer ayuda especializada. En el sentimiento de un compañero hacer saber al especialista que está haciendo las cosas de forma competente.
- Hacer en el experto necesidades y consideraciones de reto, desafío, imaginación y contribución en el trabajo.
- Dar ánimos cotidianos.
- Dar ánimos cotidianos de prueba que hagan reflexionar a la persona si realmente ha agotado todas las disposiciones imaginables.

- Participar en la verdad social del individuo, afirmando o examinando las convicciones sobre sí mismo, sobre su autoidea, autoviabilidad y confianza.

2. Preparación de las habilidades sociales: es un sistema para formar a los expertos en ofrecer y obtener ayuda social en el trabajo. Están bien definidas para cada circunstancia y se pueden determinar de la siguiente manera: (SALCEDO 2007)

- La capacidad de decir "no".
- La capacidad de pedir favores y exigir.
- La capacidad de comunicar sentimientos buenos y pesimistas.
- La capacidad de iniciar, mantener y terminar discusiones.
- La preparación de habilidades interactivas debe ser posible por separado o en grupo. En grupo goza de algunos beneficios ya que puede convertirse en un importante casillero de referencia para la persona que trabaja con que las formas de comportamiento aprendidas perduren, además puede comprender una situación característica para evaluar las habilidades interactivas y es un escenario para ofrecer ayuda y asistencia común (GIL 1997) (TENG, SHYU, et al. 2010).

Tema N° 03: “Organizacionales”

Son vitales dado que el inicio de la problemática está en el ámbito laboral y, de esta manera, la administración de la organización debe fomentar programas de prevención orientados a trabajar en el clima y el entorno de la organización.

Las metodologías son escasas ya que el método principal de mediación es el singular. Algunos de estos sistemas son los siguientes (VEGA 2005)

- Desarrollar más el entorno de trabajo, fomentando la colaboración.
- Incrementar el nivel de independencia y control del trabajo,

descentralizando la dirección independiente.

- Acomodar la investigación y el significado de los puestos de trabajo, alejando las ambigüedades y la lucha laboral.
- Trazar líneas claras de poder y obligación.
- Ampliar las compensaciones de los trabajadores.
- Caracterizar las competencias y obligaciones de forma exacta y razonable, considerando las capacidades genuinas.
- Desarrollar más las organizaciones de correspondencia y avanzar en la cooperación en la asociación, trabajando en el entorno.
- Dinamizar la cooperación en la asociación.
- Apoyar los horarios de trabajo adaptables.
- Promover la estabilidad del empleador.

Gil y Peiró (1997) han proporcionado algunos métodos como:

1. Programas de socialización expectante que previenen el conflicto con el mundo real y sus consecuencias. Se abordan las normas y se disecciona la incoherencia entre la forma en que deberían terminarse las cosas, según las convicciones individuales o de los expertos, y la forma en que se están haciendo.
2. Proyectos de retroalimentación a los trabajadores en su realización.
3. Desarrollo organizativo: medios para cambiar los ciclos jerárquicos para incrementar el bienestar y la viabilidad de la autoridad y trabajar en el funcionamiento social de la asociación.

¿Cómo podemos ayudar a los compañeros que están en esta situación?

- Establecer una relación estable, tanto genuina como verdadera (ayudar la asistencia de pacientes desagradables).
- Ponerse al mismo nivel que el otro individuo, escuchar con eficacia, obtener aclaraciones sobre algunas cuestiones urgentes. Esto puede ayudar a la persona en cuestión a comunicar sus sentimientos y preocupaciones y a ver lo que ocurre según otro punto de vista.

- Tolerar lo que el individuo necesita decir sin tomar decisiones de estima, permitiéndole comunicar sus insatisfacciones y sentimientos, permitiendo que el comportamiento esperanzador surja por sí solo.
- Dar fuerza y recordar a los demás por su trabajo increíble es una rutina positiva que debe ser apoyada y que ayudará a crear un aire de amistad y fortaleza.

Desarrollo Metodológico

Para la realización de este taller y alcanzar el objetivo propuesto planteamos seguir un proceso metodológico de tres momentos para cada tema propuesto

Partes Componentes de un Taller	Acciones
Introducción	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación. • Comunicación de los objetivos de la reunión. • Repaso y/o control de los requisitos.
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la materia por el facilitador, utilizando el tipo de razonamiento previsto. • Realización por los participantes de ejercicios prácticos de aplicación (individuales o en grupo). • Evaluación formativa del progreso de los participantes. • Refuerzo por parte del facilitador, con el fin de asegurar el aprendizaje logrado.

Conclusión	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del aprendizaje logrado en relación con los objetivos de la reunión. • Comunicación a los participantes de los resultados de la evaluación y refuerzo con el fin de corregir y fijar el aprendizaje logrado. • Síntesis del tema tratado en la reunión. • Motivación del grupo mostrando la importancia y aplicabilidad de lo aprendido. • Anuncio del tema que será tratado y/o actividad que será realizada en la reunión siguiente.
-------------------	---

Agenda Preliminar de Ejecución del

TallerMes: Julio, 2017

Periodicidad: Una semana por cada tema.

Desarrollo de Taller

Taller N° 2			
Cronograma por Temas	Tema N° 1	Tema N° 2	Tema N° 3
08:00			
09:30			
10:00			
11:30	Conclusión y Cierre de Trabajo		

Evaluación del Taller

Por ser el taller de tipo propositivo, adjuntamos a ella una propuesta de evaluación, el diseño de esta evaluación demanda tener en cuenta los objetivos del taller, el contenido del taller y el desempeño del facilitador.

Esta evaluación está diseñada para ser aplicada al finalizar el taller. Por favor marca con una X y responder en los espacios en blanco.

Objetivo del Taller (Marca con una X)			
Se cumplieron.	Si	No	
Respondieron a las expectativas.	Si	No	
Le permitió abrir nuevas inquietudes de actualización.	Si	No	
II. Contenidos del Taller (Marca con una X)			
1.-Le permitió familiarizarse con el tema.	Si	No	
2. Le ofreció actualizarse en la temática.	Si	No	
3. Tuvieron relación con el objetivo del Taller.	Si	No	
4. Respondieron a sus expectativas.	Si	No	
Contenidos y Temas (Responder)			
El tema que más me gustó fue:			
El tema que menos me gustó fue:			
El tema que mejor fue expuesto y aplicado por el facilitador fue:			
El tema que peor fue expuesto y aplicado por el facilitador fue:			
El tema que me hubiera gustado que profundizaran más fue.			
El tema más útil fue:			
III. Desempeño del Facilitador (Marca con una X)			
Las actividades fueron expuestas en forma lógica y organizada	Si	No	
La utilización de recursos didácticos ha sido:	Bueno	Regular	Malo
El manejo de grupo por parte del expositor fue:	Bueno	Regular	Malo
El dominio del tema por parte del facilitador fue:	Bueno	Regular	Malo
El dominio práctico del facilitador fue:	Bueno	Regular	Malo

Conclusión

1. Los efectos del síndrome de burnout se observan con mayor facilidad en masas colectivas, esto no quiere decir que su tratamiento sea de igual forma, sino que se pueden lograr mejores resultados si los tratamos individualmente de forma simultánea.

Recomendación

1. Recomendar al gerente estudiar y aplicar las medidas preventivas del síndrome de burnout para garantizar el buen desempeño de los trabajadores, ya sea de índole profesional como personal.

Bibliografía

- García, L. & otro. et al. (2013). “*Habilidades de comunicación como herramienta útil para la prevención del síndrome de burnout*”. Revista Metas de Enfermería feb 2013; 16(1): 57-60.
- Gil, M. & otro. (1997). *El síndrome de quemarse por el trabajo(Burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid, Editorial Pirámide.
- Salcedo, K. P. (2007). “*Nivel del síndrome de burnout en el personal de enfermería que trabaja en el Albergue Central “Ignacia Rodolfo Vda. De Canevaro”*”. Lima – Perú. Septiembre. Capítulo III.
- Thomaé M., & otro et al. (2006). “Etiología y prevención del síndrome de burnout en los trabajadores de la salud”. Revista de Posgrado de la Vía Cátedra de Medicina, [consultado el 10/08/2017] N° 153, pág. 26 18 –21.Disponible enURL:http://kinesio.med.unne.edu.ar/revista/revista153/5_153.htm.
- Vega, M. (2005). “Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (II): consecuencias, evaluación y prevención”.
[https://www.bing.com/search?q=24.+VEGA%2C+M.+\(2005\).+%E2%80%9CS%C3%ADndrome+de+estar+Quemado+por+el+Trabajo+o+%E2%80%9CBurnout%E2%80%9D+\(II\)%3A+Consecuencias%](https://www.bing.com/search?q=24.+VEGA%2C+M.+(2005).+%E2%80%9CS%C3%ADndrome+de+estar+Quemado+por+el+Trabajo+o+%E2%80%9CBurnout%E2%80%9D+(II)%3A+Consecuencias%)

Taller N° 03: “Mejorando los Procesos de Gestión en la Sociedad de Beneficiencia de Chiclayo”

Resumen

Los procesos directivos proporcionan una orientación esencial al funcionamiento del servicio de abordar las necesidades de los distintos individuos de la Beneficencia y de los diferentes establecimientos vinculados a ella, con el motivo final de "cumplir los objetivos, a través de la elaboración por parte de todos los individuos" (AMARATE, 2000), para ofrecer un servicio de calidad, "y dirigir las diversas ocupaciones y funciones de los individuos hacia la realización de sus proyectos comunes" (ÁLVAREZ, 1988). Para ello, debemos potenciar a la organización y el liderazgo e incitar el desarrollo.

Fundamentación

Este taller depende de la Teoría de la Calidad Total de Edwards Deming, no basta con ocuparse de los problemas, mayores o menores. El consejo de administración tiene que averiguar y marcar que espera seguir en el negocio, y salvaguardar los dos respaldos tanto financieros y las ocupaciones de trabajo.

La Teoría Clásica de la Administración de Henry Fayol: El modelo de administración de Fayol depende de tres puntos de vista cruciales: la división del trabajo, la utilización de un ciclo de administración y el detalle de las reglas especializadas que deben dirigir la capacidad de administración.

Objetivo

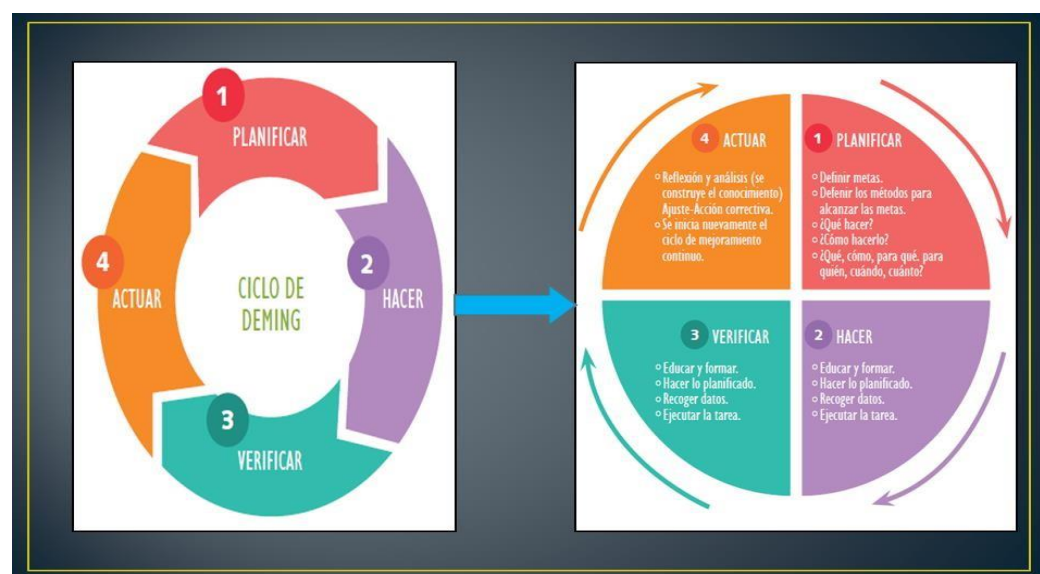
Reflexionar sobre la importancia de la organización.

Análisis Temático

Tema N° 01: “Ciclo de Deming”

Este ciclo tiene momentos que lo acompañan: Planificar - Hacer - Verificar - Actuar (Phva).

- Es a través del uso de este ciclo que la administración de la Beneficencia de Chiclayo planifica, ordena, coordina, controla y tamiza a los ejecutivos, mejorando la utilización del material accesible, monetario, innovador y de personal (Koontz et al., 1983; Chiavenato, 1999; Amarate, 2000).
- Este taller servirá para reflexionar sobre los ciclos que se dan en la Beneficencia de Chiclayo, por lo que los miembros deben darse cuenta del ciclo para tener la opción de hacer una interpretación del mismo en la mejora de la Beneficencia.
- Reconocer una tarea que debe ejecutar y ponerla en uno de los componentes de la administración de la calidad total para trabajar en la cultura organizacional y controlar los impactos del desorden del burnout. Luego, en ese momento, aplique el ciclo PHVA, determinando lo que haría en cada paso.



Fuente: Chiavenato 2000

Tema N° 02: “Organicémonos”

A. Recuperamos saberes previos mediante las preguntas

¿Qué entiendes por organización? ¿Cuál es el proceso de

una organización?

- Presentan y leen sus respuestas.
- Se da el sustento teórico del sistema organizacional. Desarrollan dos ideas de la exposición.

B. Exposición a través de un power point sobre la organización gerencial : Definición, diferencias entre planificación y ejecución.

- Efectuar las dudas al expositor sobre el tema.
- Mediante grupos determinan las bondades de las ocho etapas del cambio exitoso.
- Dar a conocer sus trabajos.

C. Exposición dialogo sobre las aptitudes sociales y sus competencias.

- Señalar cuáles son las aptitudes positivas y negativas de las diversas conductas sociales en el ambiente laboral.
- Exponen sus trabajos argumentando su posición respecto a la organización.
- Mirar y entender el power point: “el secreto para ser feliz”.
- Mencionar sus ideas, reflexiones y compromisos.

Tema N°03: “Conduciendo al Equipo”

A. En forma conjunta y utilizando la técnica de la lluvia de ideas responden a la interrogante ¿Qué es la gestión de calidad total y cuáles son sus principios?

- Se sistematiza las respuestas.
- Se da el sustento teórico de la gestión de calidad total y los principios orientadores de ésta.
- Se escriben sus conclusiones, sugerencias y compromisos.

B. Presentamos la silueta de una persona (líder) y pedimos que en forma grupal escriban tres cualidades que debe tener un líder.

- Dan a conocer sus aportes y promovemos el comentario.
- El formador completa algunas cualidades más de ser necesario.

C. Mediante el dialogo recuperamos saberes previos sobre liderazgo.

- Dar a conocer del fundamento teórico de liderazgo.
- Conversación argumentativa sobre el tema.
- Redactar en forma individual tres ideas sobre lo expuesto.
- Sustentar sus trabajos y comentan indicando cómo se han sentido.

Desarrollo Metodológico

Para la realización de este taller y alcanzar el objetivo propuesto planteamos seguir un proceso metodológico de tres momentos para cada tema propuesto.

Partes Componentes de un Taller	Acciones
Introducción	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación. • Comunicación de los objetivos de la reunión. • Repaso y/o control de los requisitos.
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la materia por el facilitador, utilizando el tipo de razonamiento previsto. • Realización por los participantes de ejercicios prácticos de aplicación (individuales o en grupo). • Evaluación formativa del progreso de los participantes. • Refuerzo por parte del facilitador, con el fin de asegurar el aprendizaje logrado.

Conclusión	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del aprendizaje logrado en relación con los objetivos de la reunión.
	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación a los participantes de los resultados de la evaluación y refuerzo con el fin de corregir y fijar el aprendizaje logrado. • Síntesis del tema tratado en la reunión. • Motivación del grupo mostrando la importancia y aplicabilidad de lo aprendido. • Anuncio del tema que será tratado y/o actividad que será realizada en la reunión siguiente.

Agenda Preliminar de Ejecución del Taller

Mes: Agosto, 2017

Periodicidad: Una semana por cada tema.

Desarrollo de Taller

Taller N° 3			
Cronograma por Temas	Tema N° 1	Tema N° 2	Tema N° 3
08:00			
09:30			
10:00			
11:30	Conclusión y Cierre de Trabajo		

Evaluación del Taller

Por ser el taller de tipo propositivo, adjuntamos a ella una propuesta de evaluación, el diseño de esta evaluación demanda tener en cuenta los objetivos del taller, el contenido del taller y el desempeño del facilitador.

Esta evaluación está diseñada para ser aplicada al finalizar el taller. Por favor marca con una X y responder en los espacios en blanco.

Objetivo del Taller (Marca con una X)

Se cumplieron.	Si	No
Respondieron a las expectativas.	Si	No
Le permitió abrir nuevas inquietudes de actualización.	Si	No

II. Contenidos del Taller (Marca con una X)			
1.-Le permitió familiarizarse con el tema.	si	no	
2. Le ofreció actualizarse en la temática.	si	no	
3. Tuvieron relación con el objetivo del Taller.	si	no	
4. Respondieron a sus expectativas.	si	no	
Contenidos y Temas (Responder)			
El tema que más me gustó fue:			
El tema que menos me gustó fue:			
El tema que mejor fue expuesto y aplicado por el facilitador fue:			
El tema que peor fue expuesto y aplicado por el facilitador fue:			
El tema que me hubiera gustado que profundizaran más fue.			
El tema más útil fue:			
III. Desempeño del Facilitador (Marca con una X)			
Las actividades fueron expuestas en forma lógica y organizada	Si	No	
La utilización de recursos didácticos ha sido:	Bueno	Regular	Malo
El manejo de grupo por parte del expositor fue:	Bueno	Regular	Malo
El dominio del tema por parte del facilitador fue:	Bueno	Regular	Malo
El dominio práctico del facilitador fue:	Bueno	Regular	Malo

Conclusiones

1. Es importante que dentro de la Sociedad de Beneficencia se plasme la idea de que la organización es fundamental para su desarrollo.
2. Lograr la motivación y desarrollar el liderazgo.

Recomendaciones

1. Recomendar al gerente aplicar estas presentaciones a la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.
2. Proponer al gerente definir nuevas presentaciones o dinámicas para este taller.

3. Recomendar al gerente extender la propuesta a otros ámbitos de estudio.

Bibliografía

Hernández, R., & otros. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill.

Katzenbach, J. (2000). *El trabajo en equipo*. Ediciones Granica. Buenos Aires. Argentina.

Monroy, A. (1999). *Dinámica de grupos*. Editorial Pax. México.

3.1.5. Cronograma de la propuesta

Sociedad de Beneficencia de Chiclayo											
Fecha por Taller	Taller N° 1				Taller N° 2			Taller N° 3			
Meses, 2017	Junio				Julio			Agosto			
Semanas	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	
Actividades											
Coordinaciones Previas											
Convocatoria de Participantes											
Formalización de Talleres											
Conclusiones											

3.1.6. Presupuesto

Recursos Humanos

Cant.	Requerimiento	Costo Individual	Total
1	Capacitador (3 Talleres)	S/ 200.00	S/ .600.00
Total			S/ 600.00

Recursos Materiales

Cant.	Requerimiento	Costo individual	Total
450	Folders	S/ 0.50	S/ 225.00

450	Lapiceros	s/ 0.50	s/ 225.00
2000	Hojas bond	S/ 0.03	s/ 60.00
450	Refrigerios	S/ 5.00	S/ 2 250.00
900	Copias	S/ 0.10	S/ 90.00
Total			S/ 2 850.00

Resumen del Monto Solicitado	
Recursos Humanos	S/. 600.00
Recursos Materiales	S/. 2 850.00
Total	S/. 3 450.00

3.1.7. Financiamiento

Responsable: SALAZAR PAREDES, Paola Salome.

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES

1. La presencia de una cultura organizacional deficiente se debe a factores como: la mala relación laboral, no existe una orientación hacia el logro, no se eligen a los trabajadores por su nivel competitivo.
2. El síndrome de burnout ha originado un ambiente hostil para los trabajadores en la Beneficencia de Chiclayo, las principales observaciones fueron: gran falta de interés en su trabajo, originando pésima predisposición ante las jornadas laborales, cansancio ante el contacto diario con la gente, ineficiencia ante la solución de problemas.
3. La Teoría de la Calidad Total de Edwards Deming y La Teoría Clásica de la Administración de Henry Fayol, permitieron la realización de un modelo de gestión de calidad total, teniendo en cuenta el contexto, la interacción, los propósitos y objetivos vinculados a las actitudes de los trabajadores en la Beneficencia de Chiclayo.
4. Los talleres recogieron la lógica de los objetivos específicos de la investigación.

CAPÍTULO V: RECOMENDACIONES

1. Proponer al gerente aplicar la propuesta con el propósito de prevenir y solucionar el síndrome de burnout.
2. Recomendar al gerente socializar la propuesta con otras instituciones del Gobierno Regional de Lambayeque.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcaraz, C. (2006). *“Frecuencia y factores de riesgo asociados al síndrome de burnout en un hospital de segundo nivel”*. Universidad de Colima. Instituto Mexicano del Seguro Social.
- Ayala, E. (2013). *“Síndrome de burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, 2011”*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú.
- Beltran, C. & otros. et al. (2005). Factores *psicosociales y síndrome de burnout en médicos de familia*. México. An. Fac. med., Sep. 2005, Vol.66, no.3, p.225-231. ISSN 1025- 5583
- Brown, G. (2012). *Qué tal si jugamos... Otra vez*. Guarura Ediciones. Venezuela.
- Chiavenato, I. (1989). *Introducción a la teoría general de la administración*. Séptima Edición. Mc. Graw. Grill. México.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. Ediciones Días de Santos S.A.
- Fayol, H. (1921). (en francés). *L'Incapacité industrielle de l'État: Les P.*
- García, L., & otro. et al. (2013). *“Habilidades de comunicación como herramienta útil para la prevención del síndrome de burnout”*. Revista Metas de Enfermería feb 2013; 16(1): 57-60
- Gil, M. & otro. (1997). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid. Editorial Pirámide. España.
- Granel, H. (1997). *Éxito gerencial y cultura*. Caras. Edición IESA.
- Gutiérrez, T. (2006). *Síndrome de burnout*. Vol. 11, No. 4: 305-309, 2006
- Hernández, R. & otros. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Itlow, H. S. & otro. (1993). *Cómo mejorar la calidad y productividad con el método deming*. Editorial Norma. Colombia. 280pp.
- Katzenbach, J. (2000). *El trabajo en equipo*. Ediciones Granica. Buenos Aires. Argentina.
- Monroy, A. (1999). *Dinámica de grupos*. Editorial Pax. México.
- Organización Mundial de la Salud. (2004). *La organización del trabajo y estrés*.
- Pacheco, S. (2016). *“Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima”*

ANEXOS

ANEXO N° 1



UNIVERSIDAD NACIONAL “PEDRO RUIZ GALLO” DE LAMBAYEQUE

Cultura Organizacional



Datos Personales:

Edad: **Sexo:** (M) (F) **Instrucción** **Tiempo de Trabajo en el Área.....**

Marca con la mayor sinceridad, sus respuestas serán con el único fin de la investigación.

	1 es Nunca, 2 es Algunas veces, 3 es Casi Siempre, 4 es Siempre	1	2	3	4
1	La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo				
2	Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información				
3	La organización es un lugar muy personal. La gente se siente como en una familia ampliada y existe una buena relación.				
4	La organización es dinámica, innovadora y emprendedora. La gente está dispuesta a asumir retos y tomar trabajo, es competitiva y está orientada al logro.				
5	Existe una buena organización y estructura. Los procedimientos formales generalmente gobiernan lo que la gente realiza.				
6	Se considera que el liderazgo de la organización ejemplifica el ser mentores y facilitadores.				
7	Se considera que el liderazgo de la organización ejemplifica el ser emprendedor,				
8	Se considera que el liderazgo de la organización ejemplifica cierta agresividad, con propósito y gran organización.				
9	El estilo para gestionar a los empleados se caracteriza por el trabajo en equipo y la participación.				

10	El estilo de gestionar a los empleados se caracteriza por la libertad, por permitir y reconocer la toma de riesgos y la innovación.				
11	El estilo de gestionar a los empleados se caracteriza por sus altos niveles de competitividad, fuertes demandas hacía los resultados.				
12	El estilo de gestionar a los empleados se caracteriza por la estabilidad, conformidad, predecibilidad y estabilidad en las relaciones.				
13	Lo que mantiene unida a la Organización son el énfasis en el logro y en el alcanzar las metas. La agresividad y el ganar son temas recurrentes.				
14	Lo que mantiene unida a la organización son el compromiso con la innovación y el desarrollo. Existe un énfasis en estar a la vanguardia.				
15	Lo que mantiene unida la organización son las reglas formales y políticas. Mantener la fluidez de la organización es importante.				
16	La organización enfatiza el desarrollo humano. La confianza, la apertura y la participación persisten				
17	La organización enfatiza la adquisición de nuevos recursos y la creación de nuevos retos. Tratar nuevas cosas y la búsqueda de oportunidades es valorada.				
18	La organización enfatiza las acciones competitivas y el logro. Alcanzar objetivos retadores y ganar en el mercado son características dominantes.				
19	La Organización enfatiza la permanencia y estabilidad. Eficiencia, control y operaciones ágiles son importantes.				
20	La Organización define éxito en base al desarrollo de los recursos humanos, trabajo en equipo, compromiso de los empleados y preocupación por la gente.				
21	La organización define éxito en base a tener productos o servicios más innovadores y/o únicos, Es una organización líder en su género.				
22	La organización define éxito en Base a ganar frente a sus competidores. El liderazgo competitivo dentro de su contexto es clave.				
23	La Organización define éxito en base a eficiencia.				



ANEXO N° 2

UNIVERSIDAD NACIONAL “PEDRO RUIZ GALLO” DE LAMBAYEQUE SINDROME DE BURNOUT



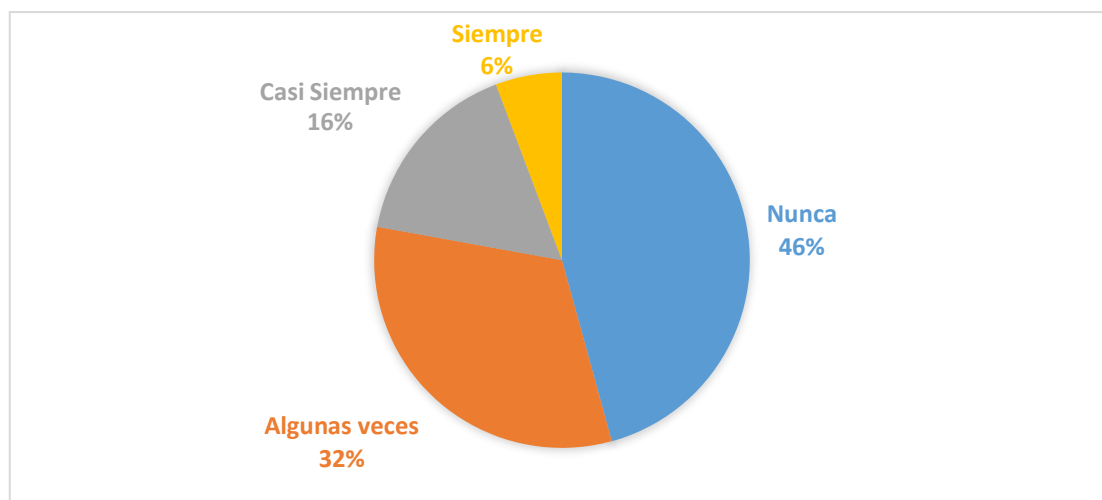
Datos Personales:

Edad: **Sexo:** (M) (F) **Instrucción:**.....

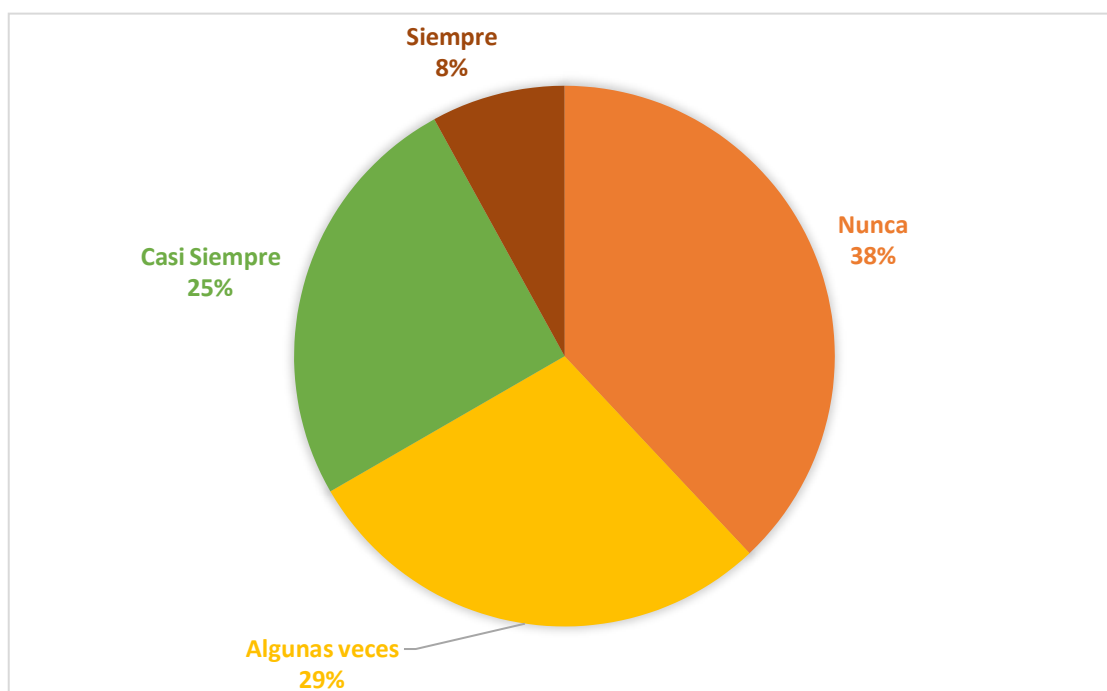
Tiempo de trabajo en el área

Marca con la mayor sinceridad, sus respuestas serán con el único fin de la investigación.

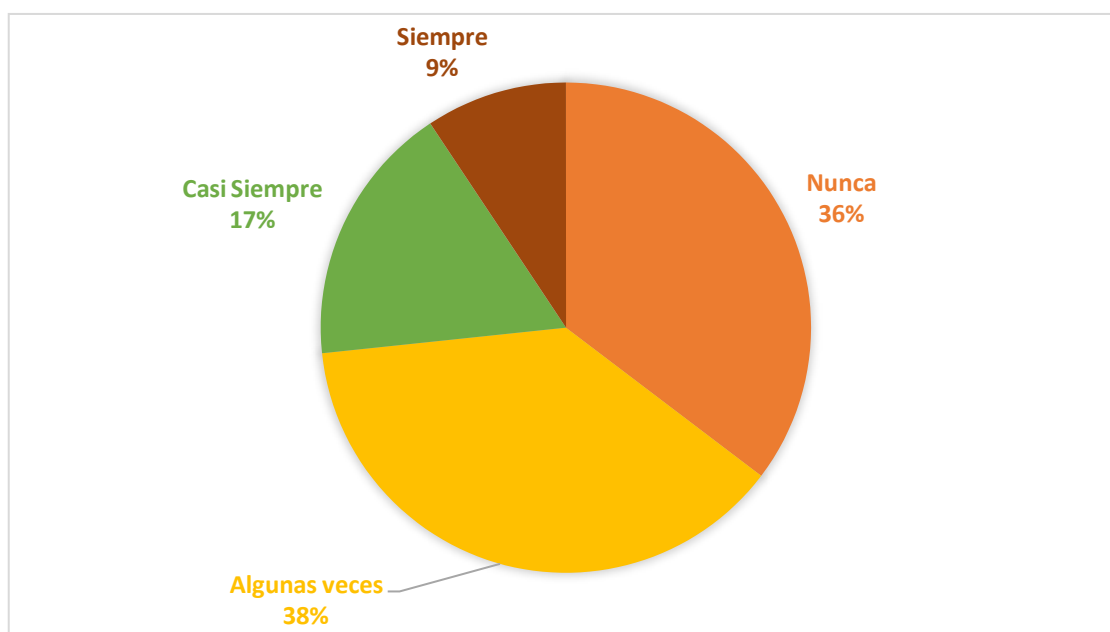
1 es Nunca, 2 es Algunas veces, 3 es Casi Siempre, 4 es Siempre		1	2	3	4
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.				
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.				
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.				
4	Siento que puedo entender fácilmente a mis compañeros de trabajo				
5	Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.				
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.				
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mi Trabajo.				
8	Siento que mi trabajo me está desgastando				
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo				
10	Siento que me he hecho más duro con la gente				
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente				
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.				
13	Me siento frustrado en mi trabajo				
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo				
15	Siento que realmente no me importa lo que ocurra en el trabajo.				
16	Siento que trabajar en contacto con la gente me cansa.				
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en el trabajo.				
18	Me siento estimado después de haber trabajado en equipo con mis compañeros.				
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo				
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades				
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada				
22	Me parece que mis compañeros me culpan de alguno de sus problemas.				

ANEXO N° 3**GRÁFICOS ESTADÍSTICOS****Gráfico N° 1: Compromiso con el Trabajo**

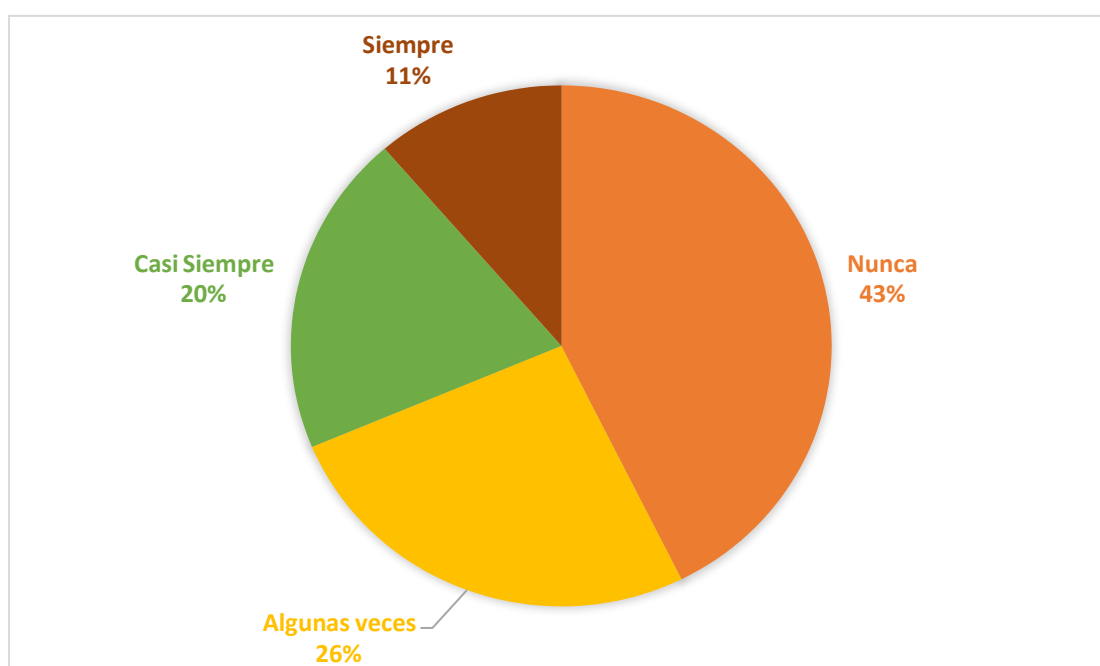
Fuente: Tabla 1

Gráfico N° 2: Información en la Toma de Decisiones

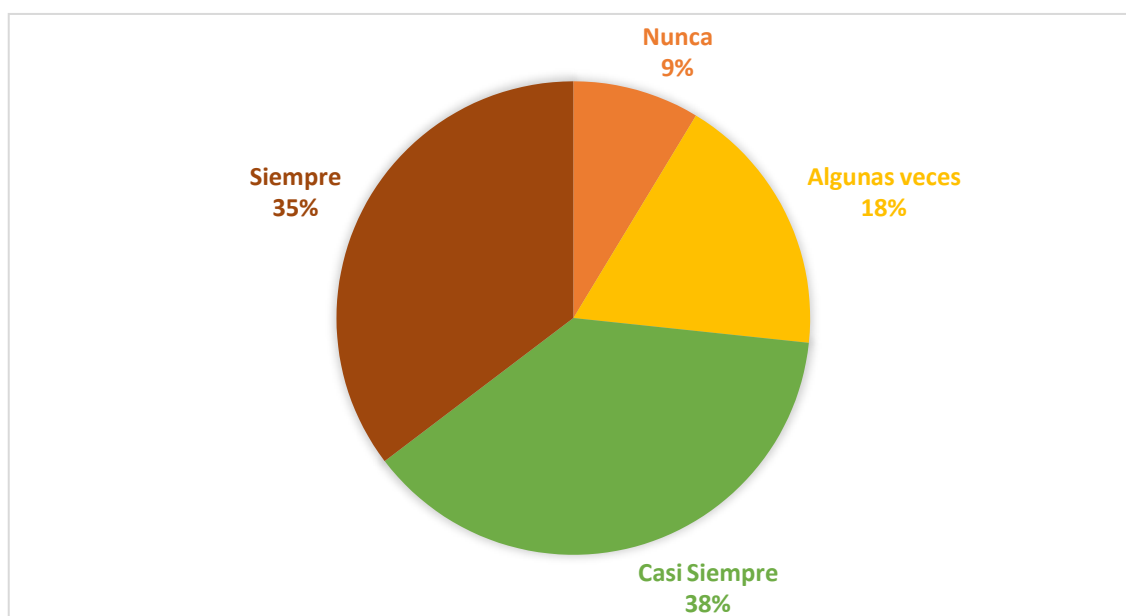
Fuente: Tabla 2

Gráfico N° 3: Relaciones Laborales

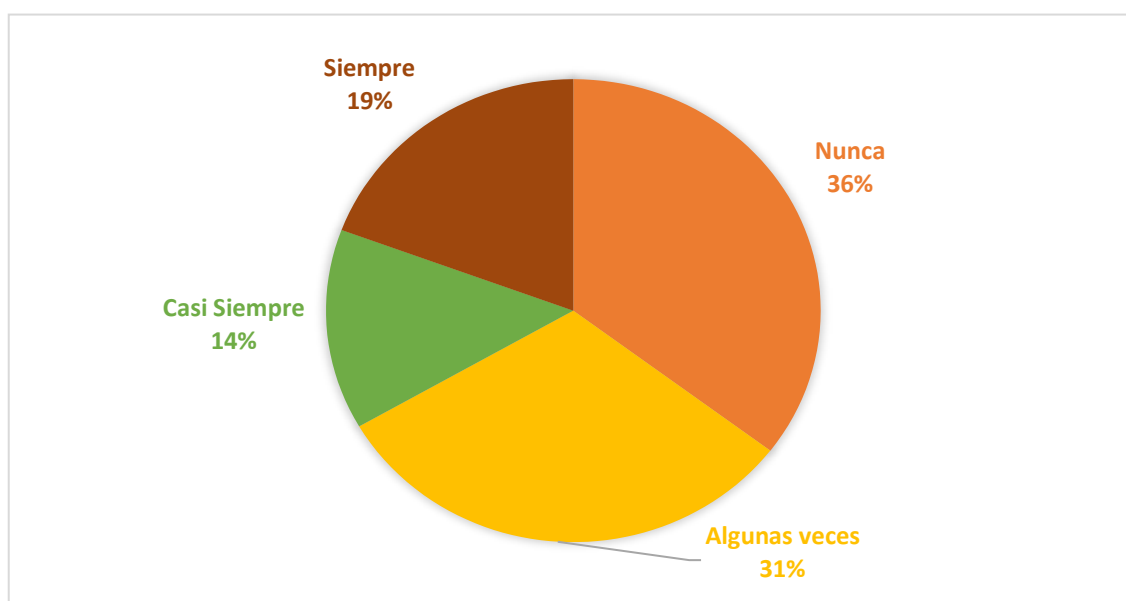
Fuente: Tabla 3

Gráfico N° 4: Aceptación de Retos

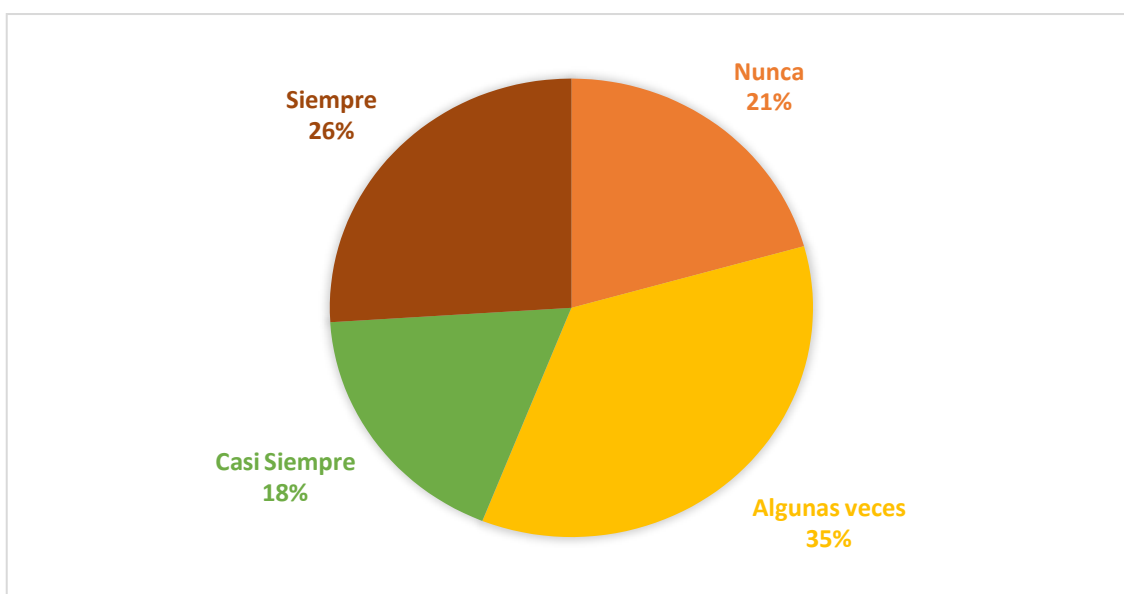
Fuente: Tabla 4

Gráfico N° 5: Organización y Estructura

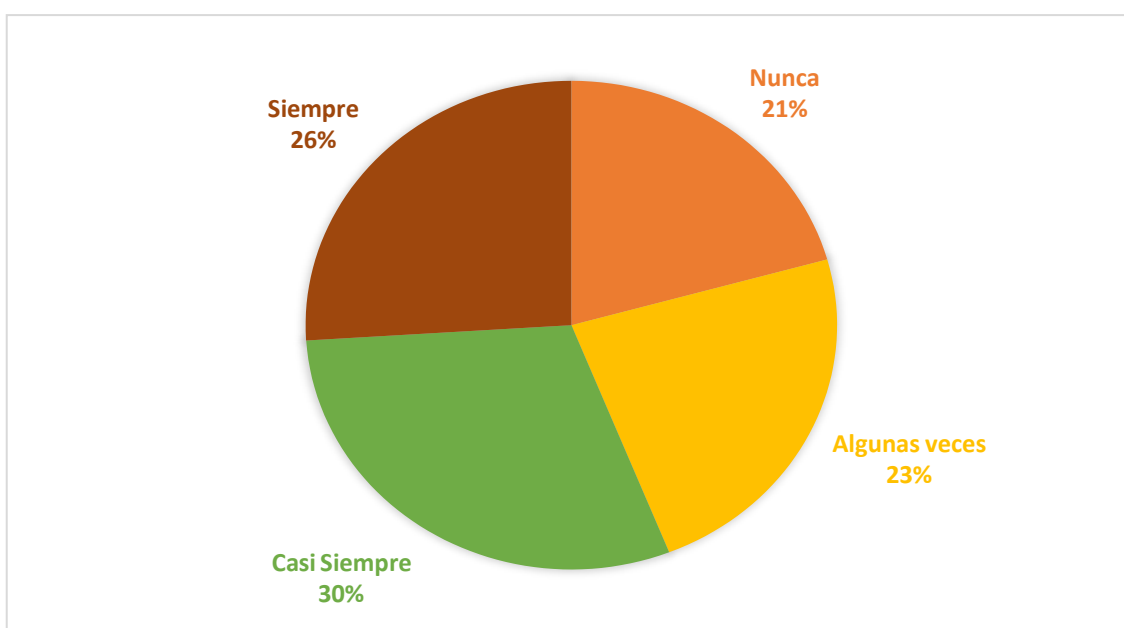
Fuente: Tabla 5

Gráfico N° 6: Liderazgo laboral

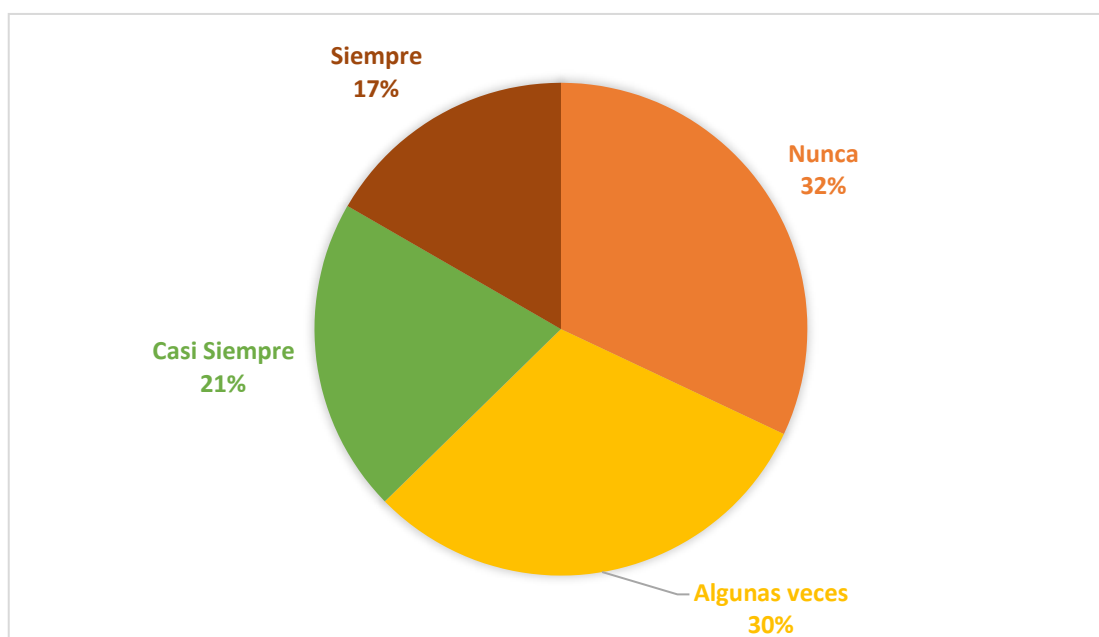
Fuente: Tabla 6

Gráfico N° 7: Liderazgo en Relación al Emprendimiento

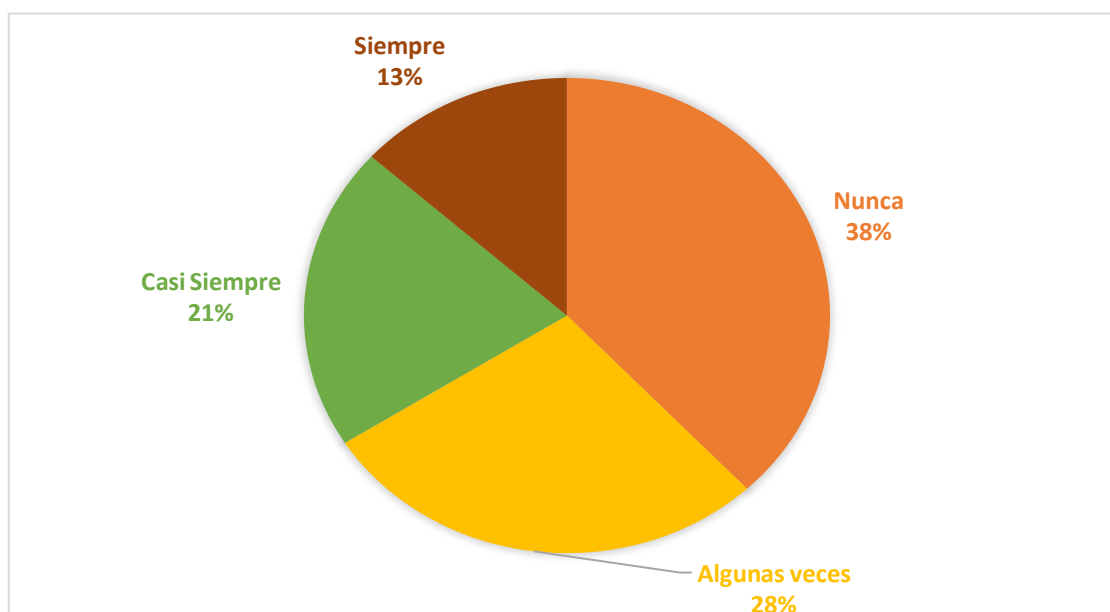
Fuente: Tabla 7

Gráfico N° 8: Liderazgo Organizacional

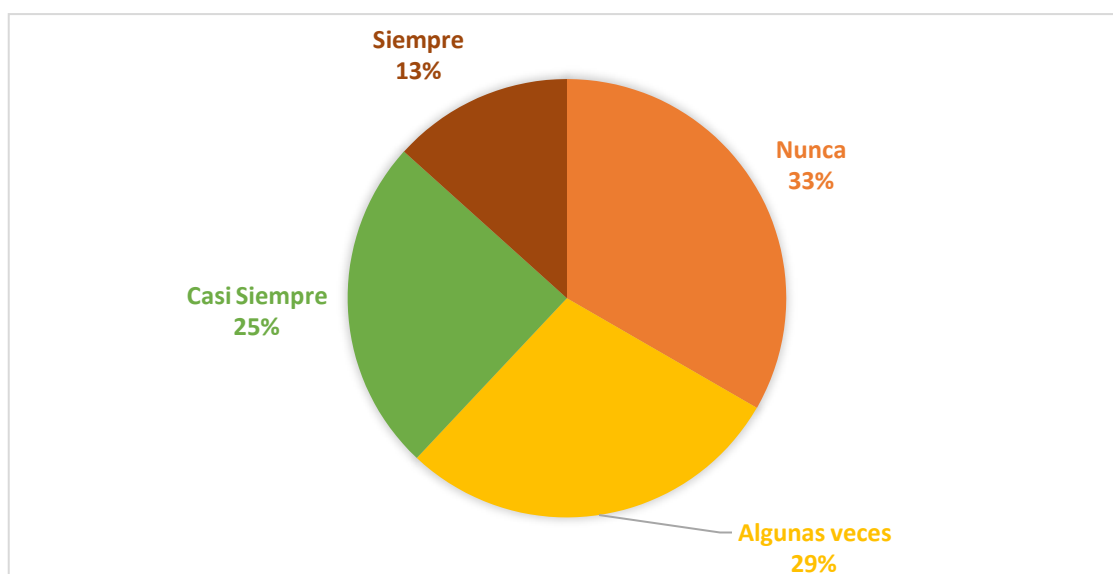
Fuente: Tabla 8

Gráfico N° 9: Gestión en el Trabajo de Equipo

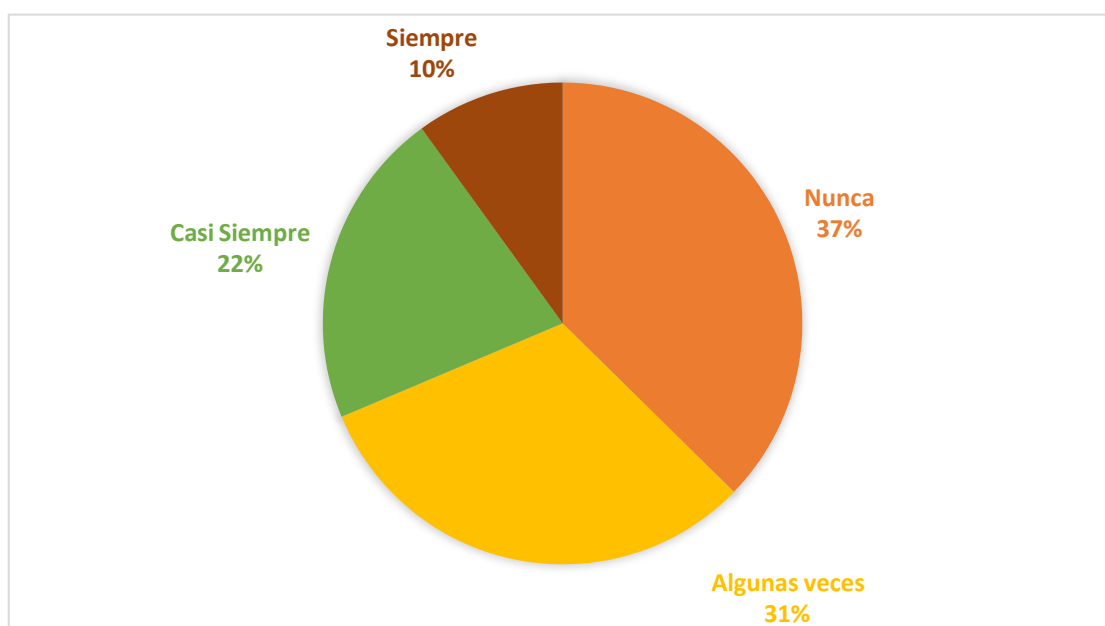
Fuente: Tabla 9

Gráfico N° 10: Gestión Laboral con Libertad

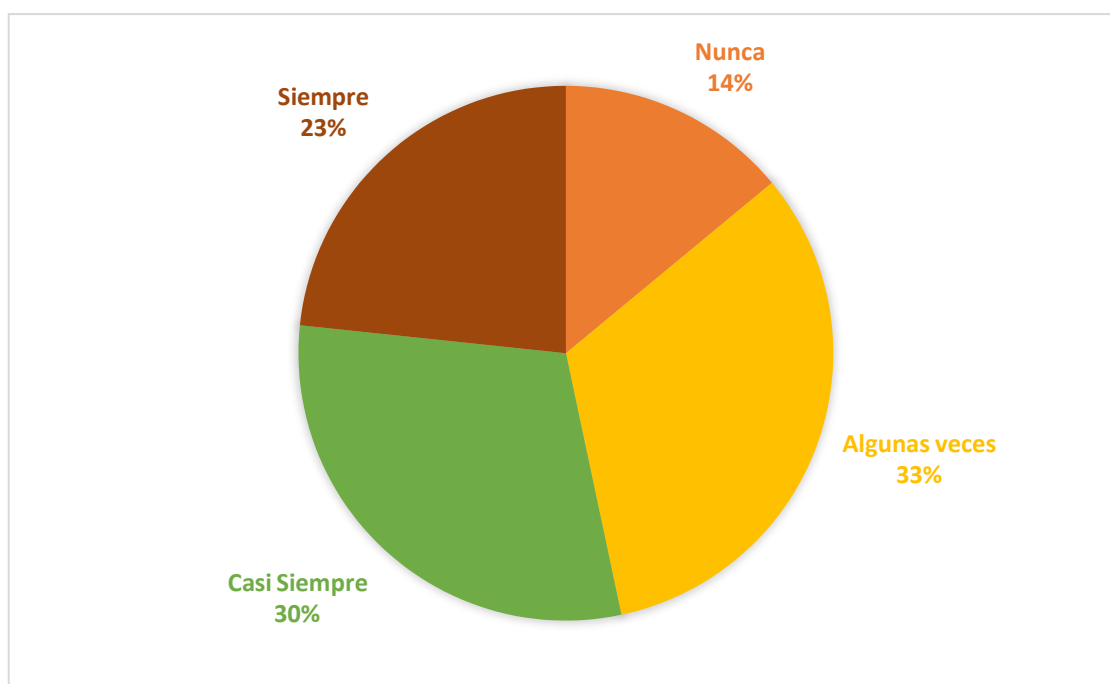
Fuente: Tabla 10

Gráfico N° 11: Grado de Competitividad

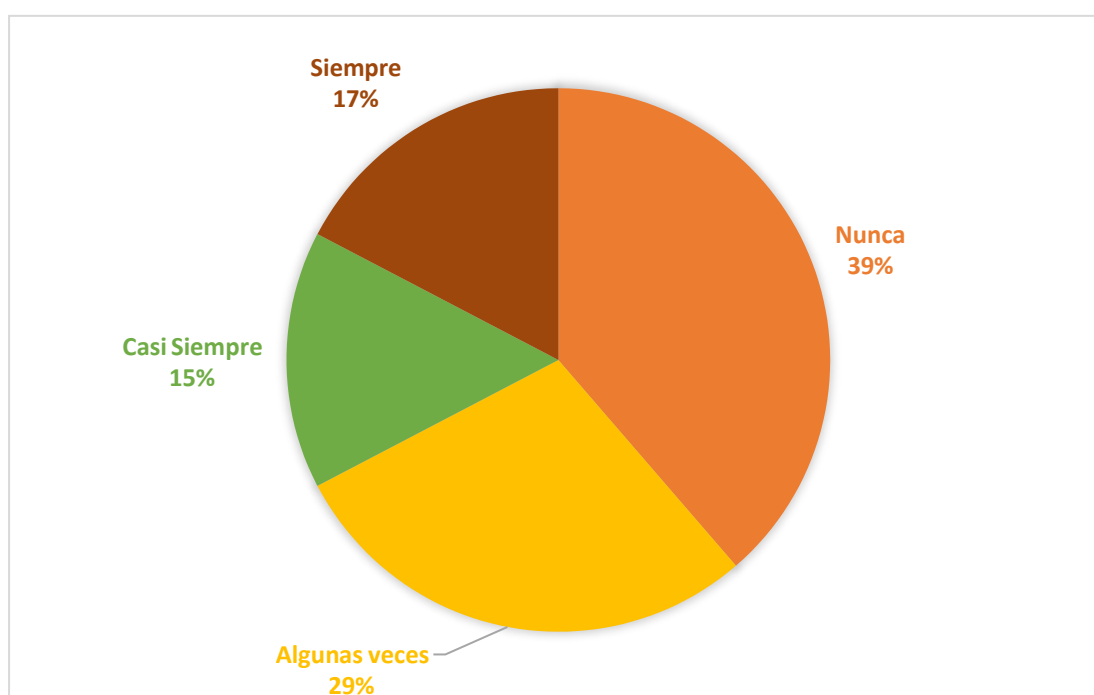
Fuente: Tabla 11

Gráfico N° 12: Estabilidad en las Relaciones Laborales

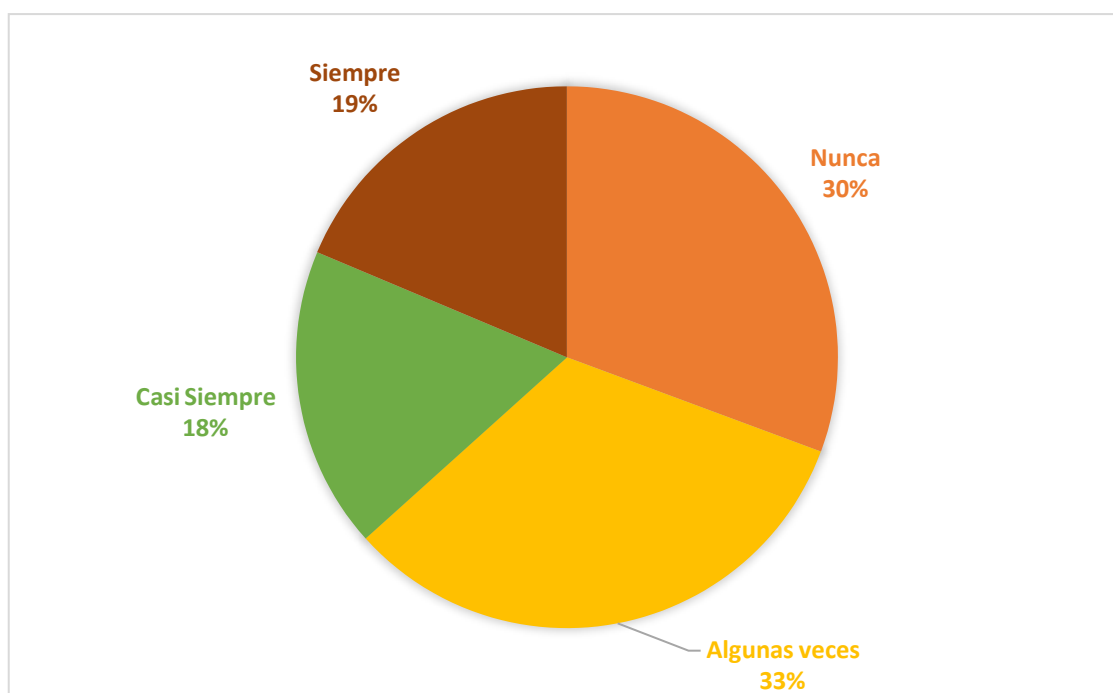
Fuente: Tabla 12

Gráfico N° 13: Agresividad entre trabajadores

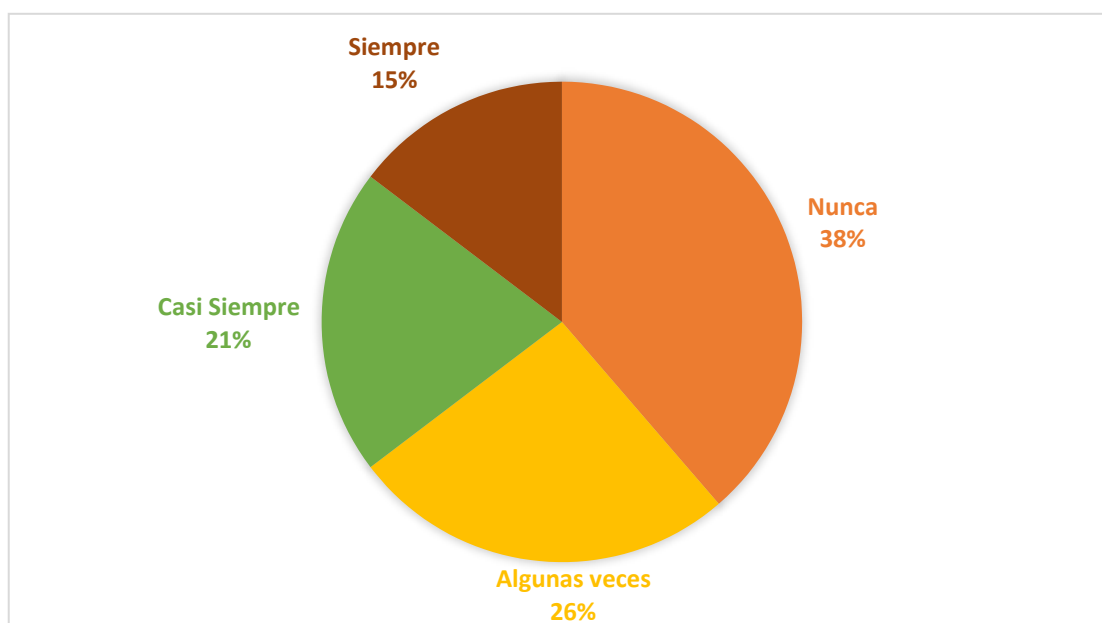
Fuente: Tabla 13

Gráfico N° 14: Innovación y Desarrollo

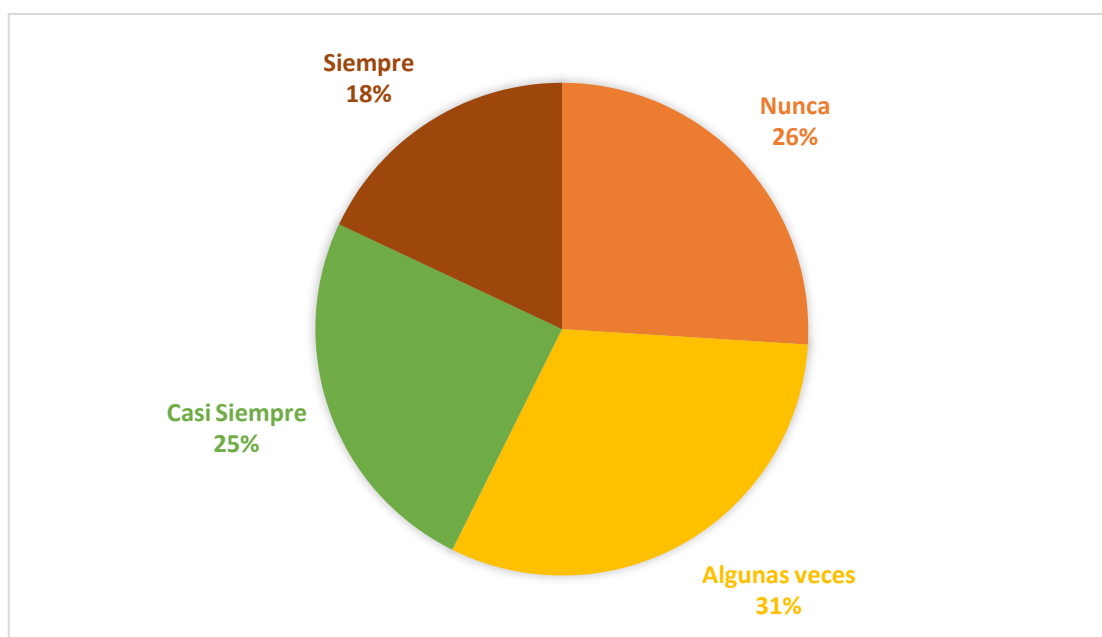
Fuente: Tabla 14

Gráfico N° 15: Fluidez en las Organizaciones

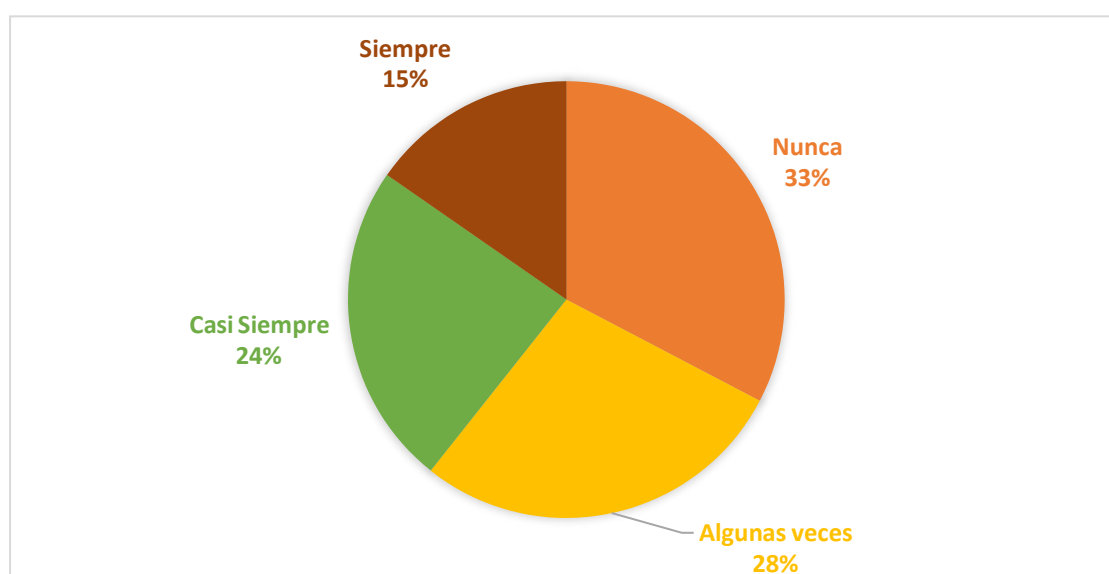
Fuente: Tabla 15

Gráfico N° 16: Desarrollo Humano

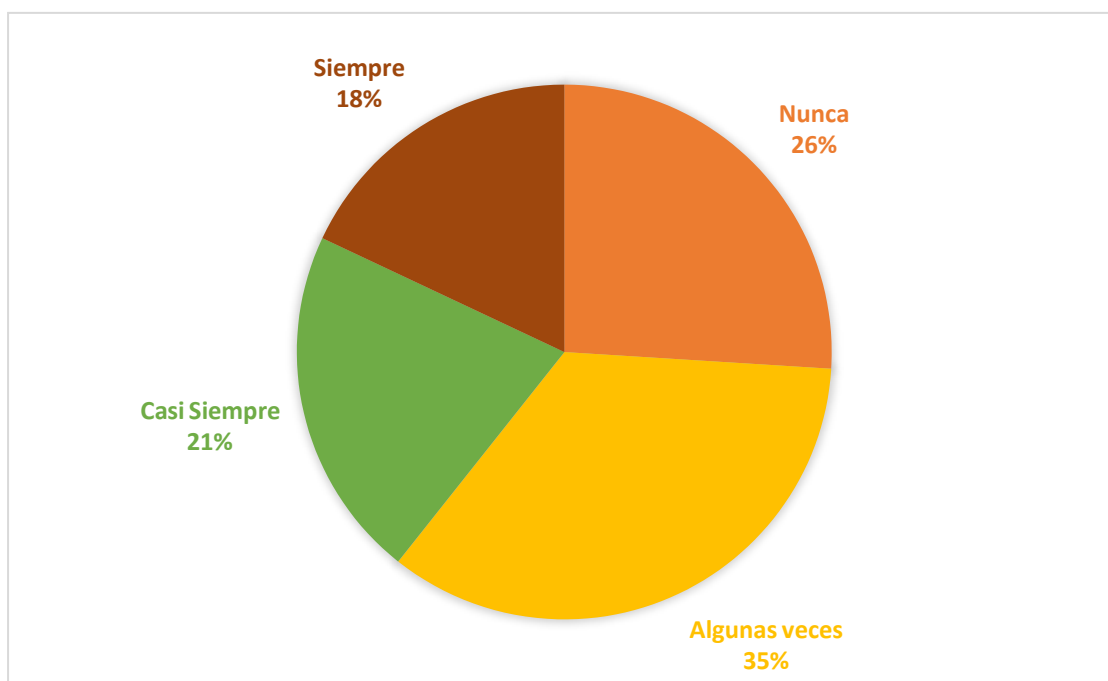
Fuente: Tabla 16

Gráfico N° 17: Búsqueda de Oportunidades

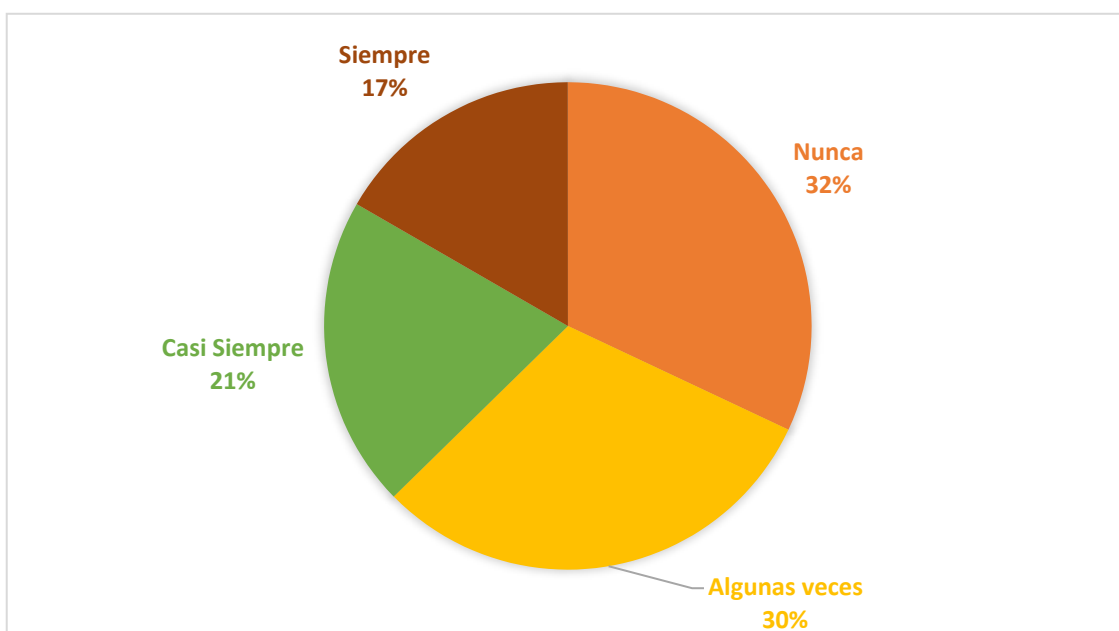
Fuente: Tabla 17

Gráfico N° 18: Organización en Relación a las Acciones Competitivas

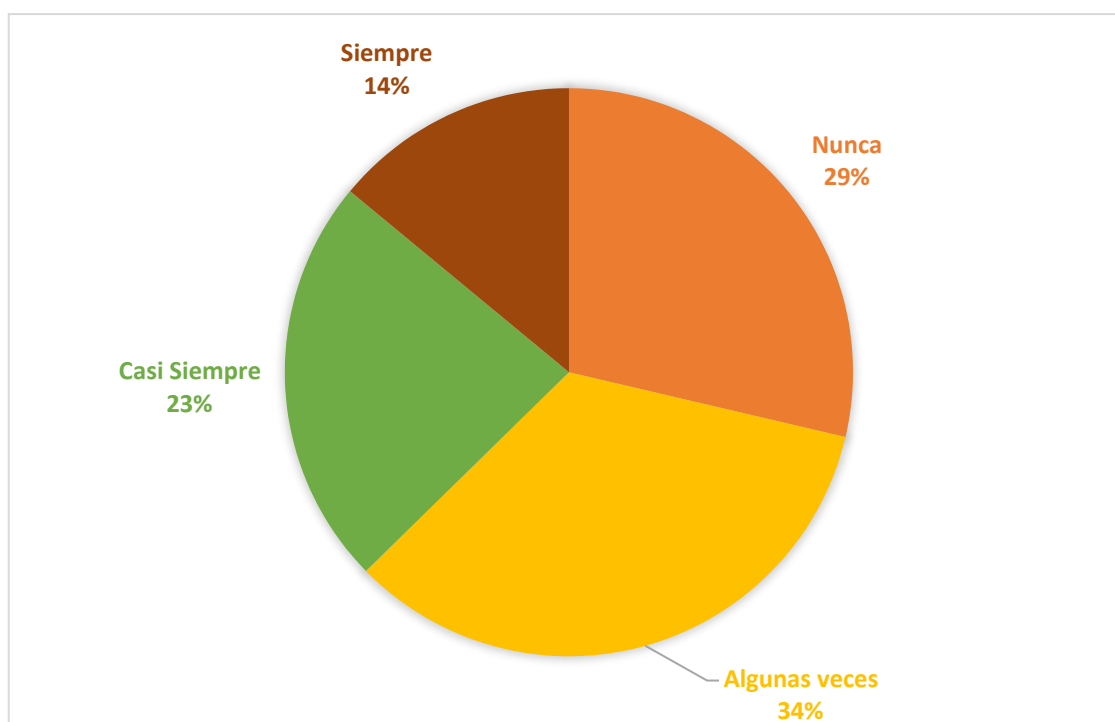
Fuente: Tabla 18

Gráfico N° 19: Eficiencia Operacional

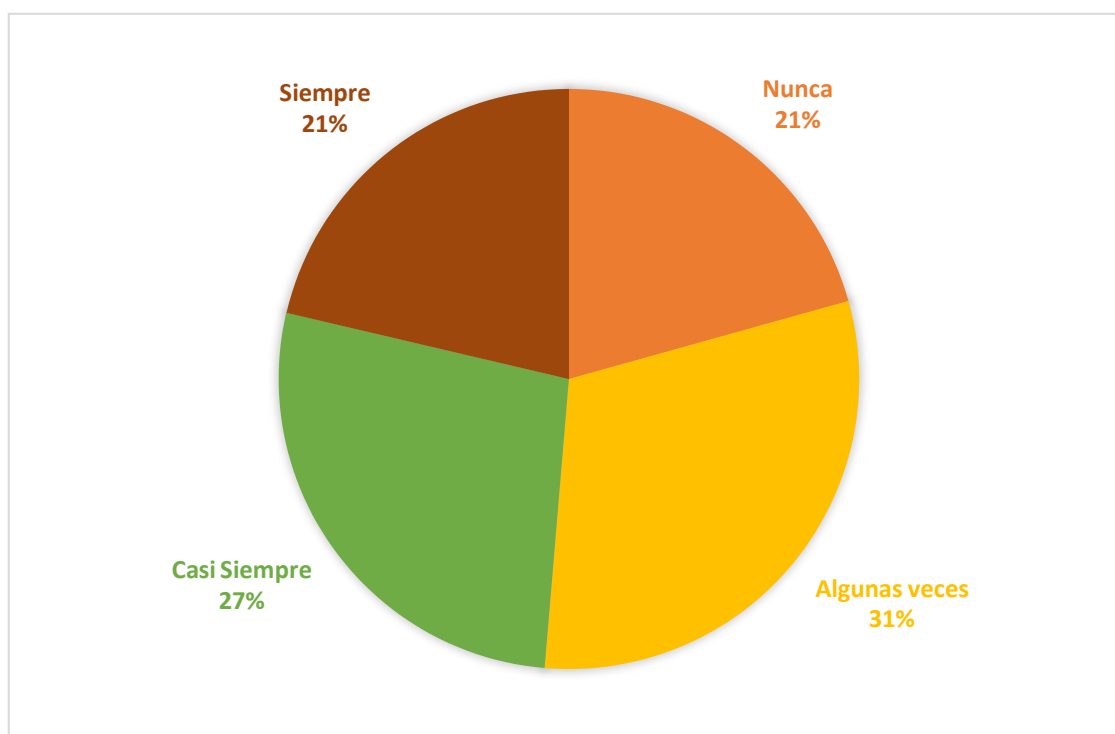
Fuente: Tabla 19

Gráfico N° 20: Desarrollo de los Recursos Humanos

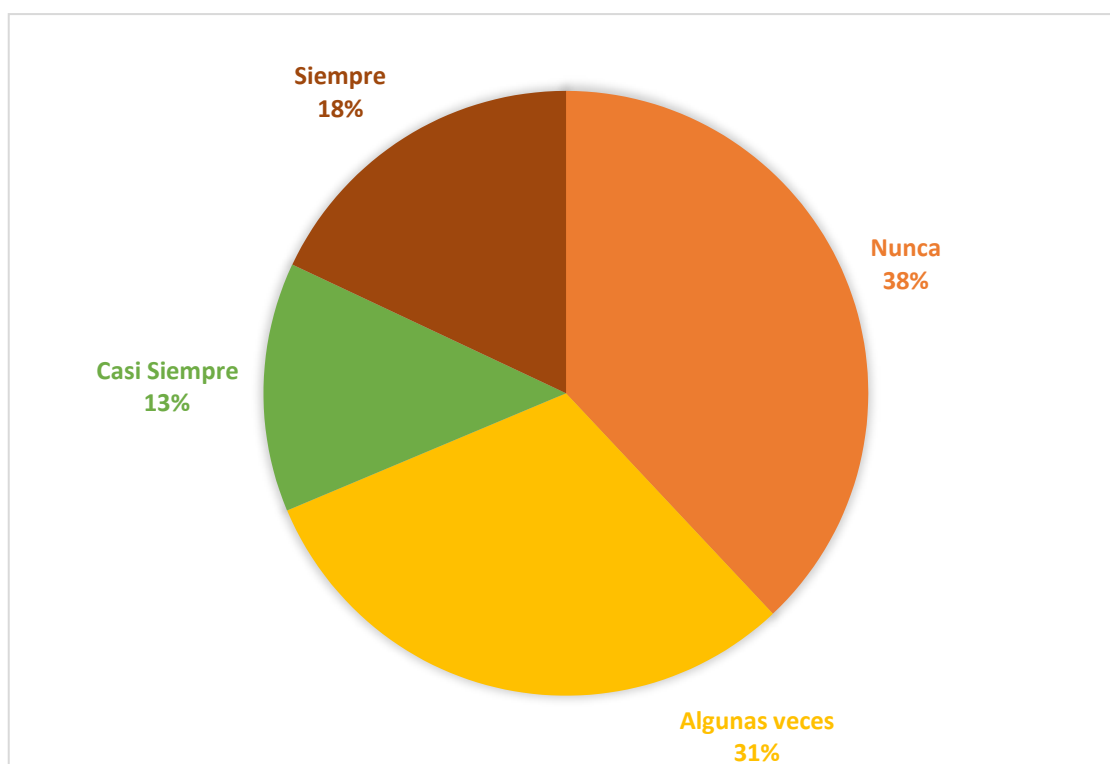
Fuente: Tabla 20

Gráfico N° 21: Organización Líder en su Género

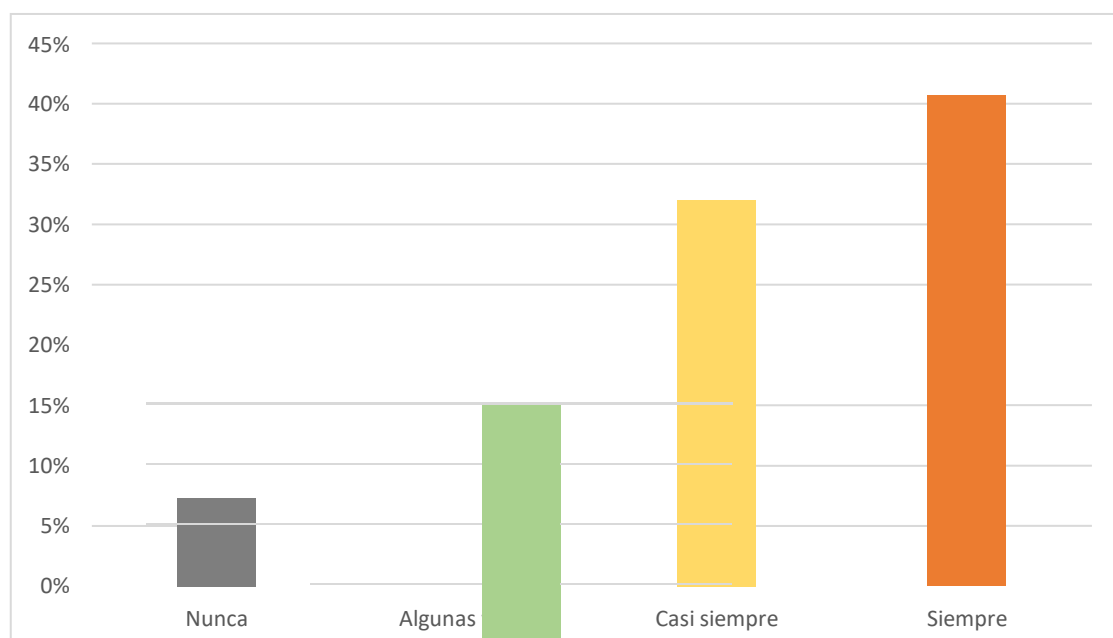
Fuente: Tabla 21

Gráfico N° 22: Liderazgo como Elemento Clave

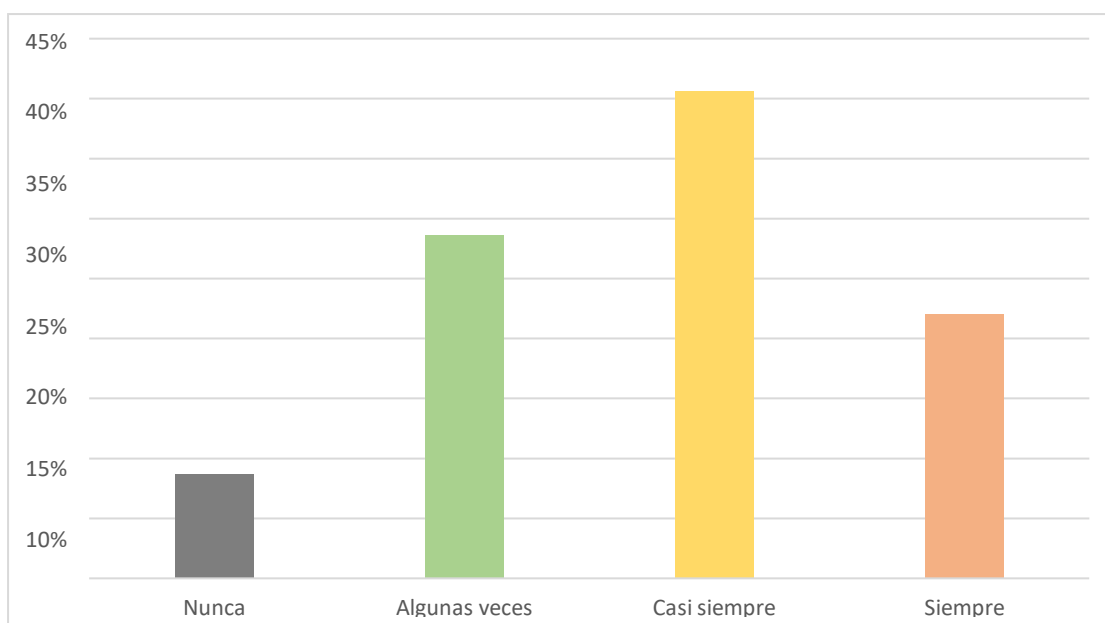
Fuente: Tabla 22

Gráfico N° 23: Éxito en Relación a una Organización Eficiente

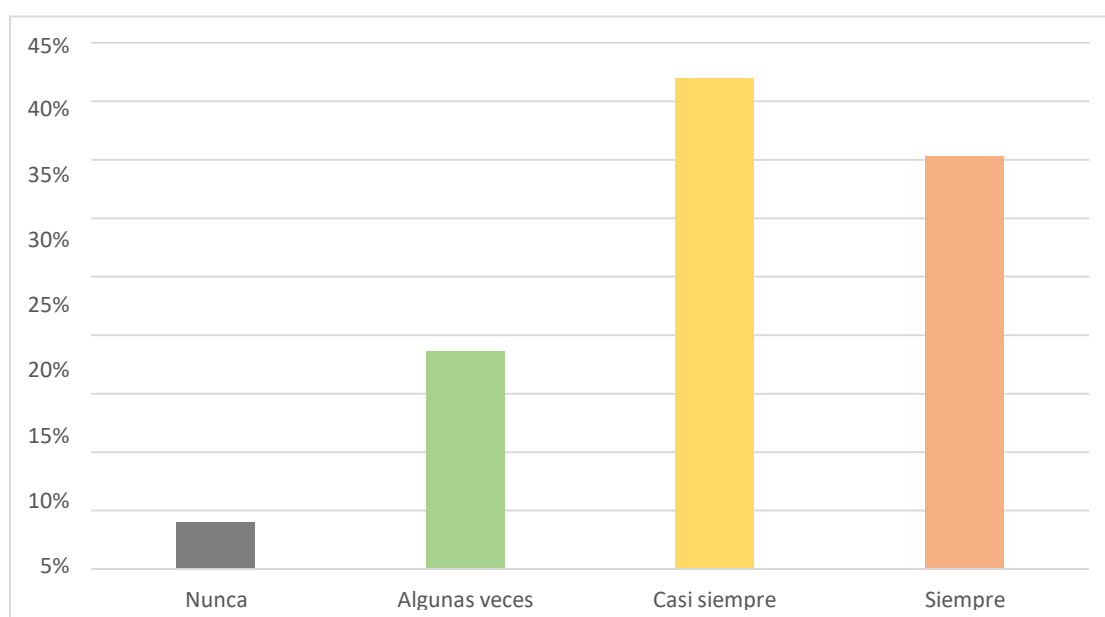
Fuente: Tabla 23

Gráfico N° 24: Fatiga Laboral

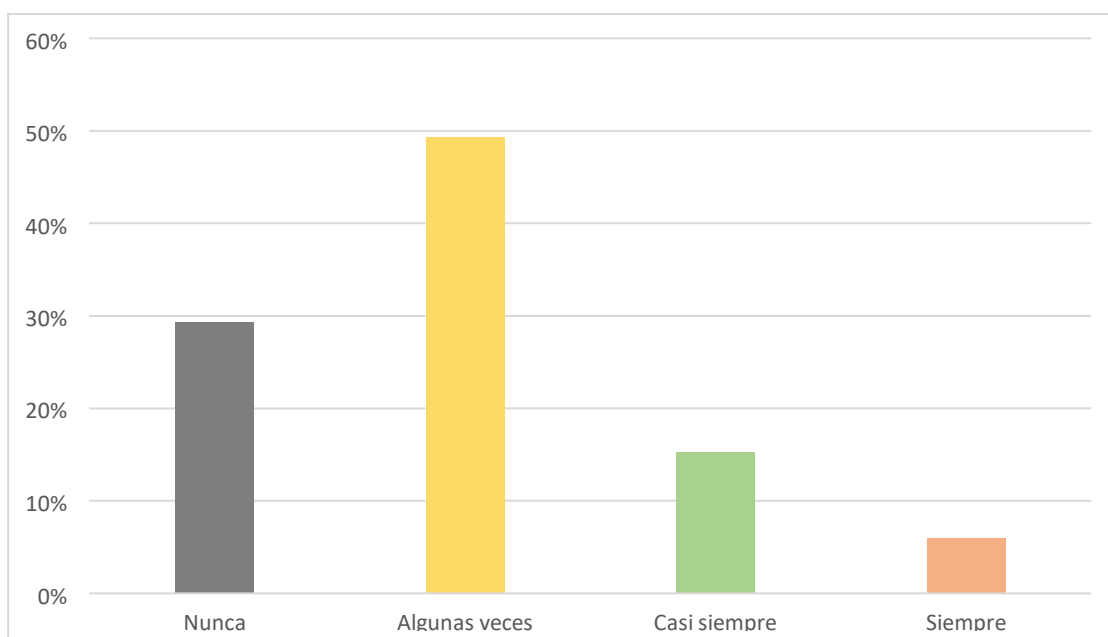
Fuente: Tabla 24

Gráfico 25: Satisfacción Laboral

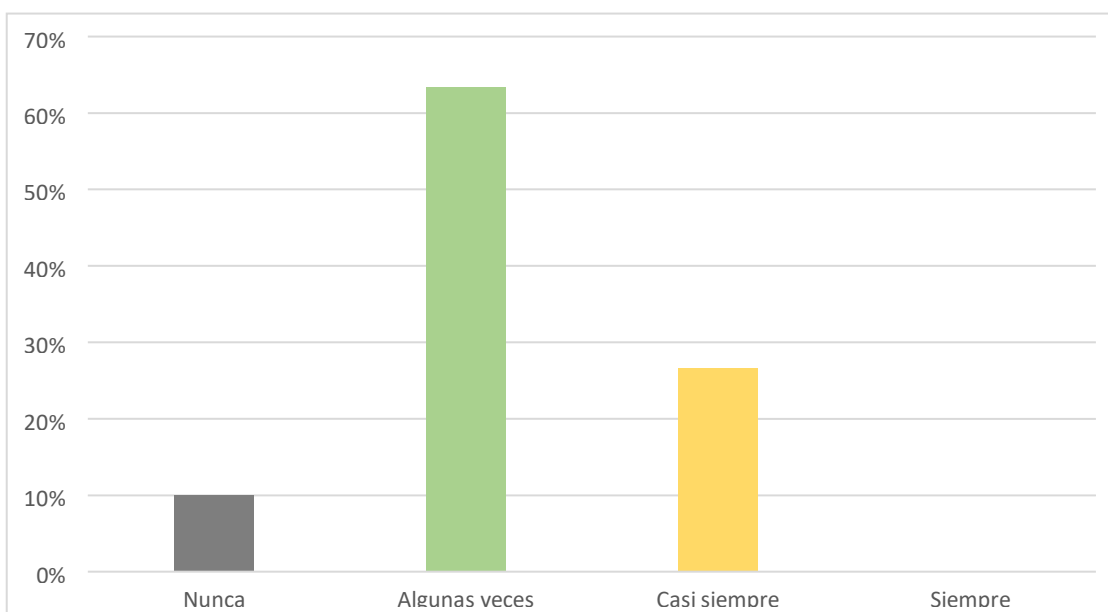
Fuente: Tabla 25

Gráfico N° 26: Predisposición al Trabajo

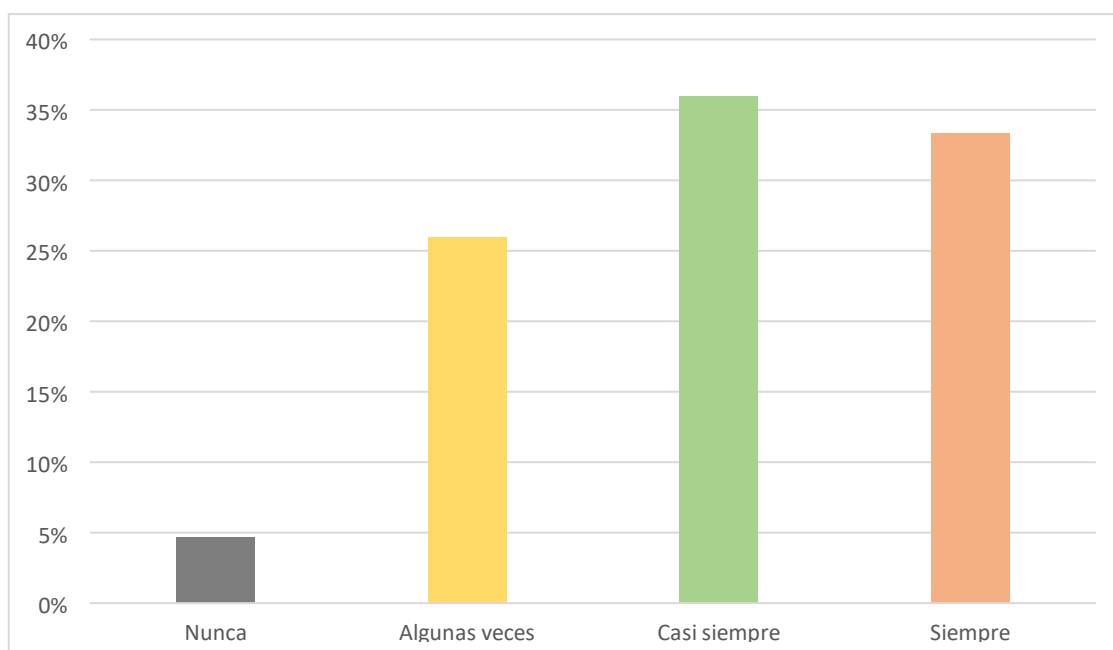
Fuente: Tabla 26

Gráfico N° 27: Comprensión entre Trabajadores

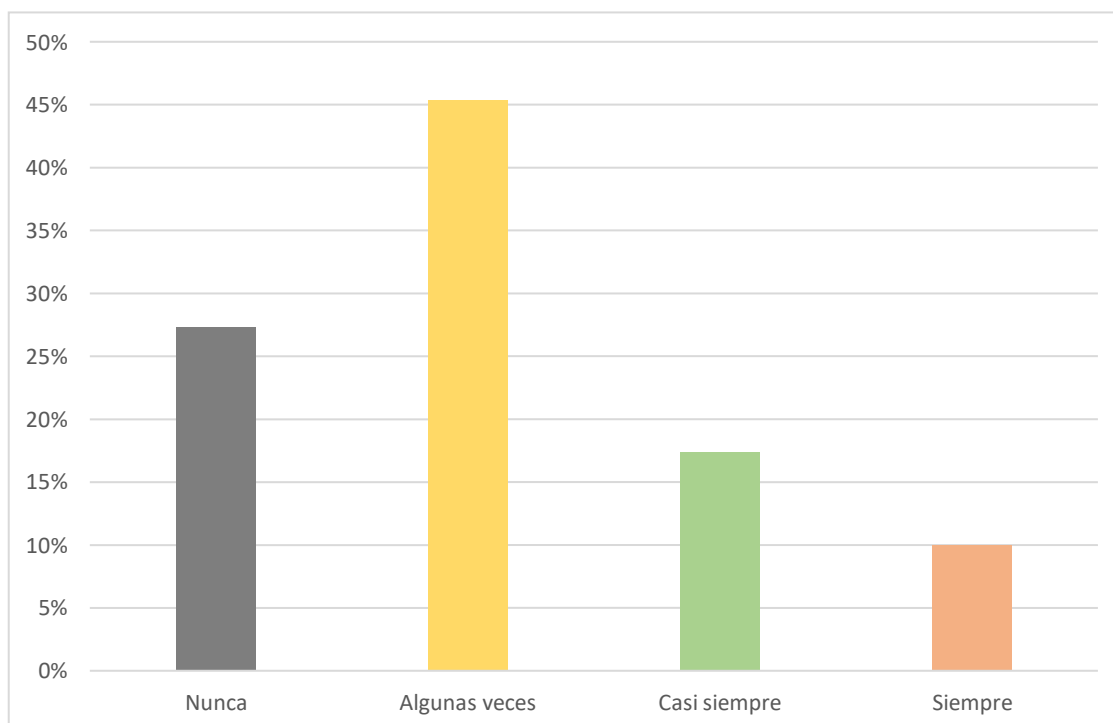
Fuente: Tabla 27

Gráfico N° 28: Comportamiento entre Trabajadores

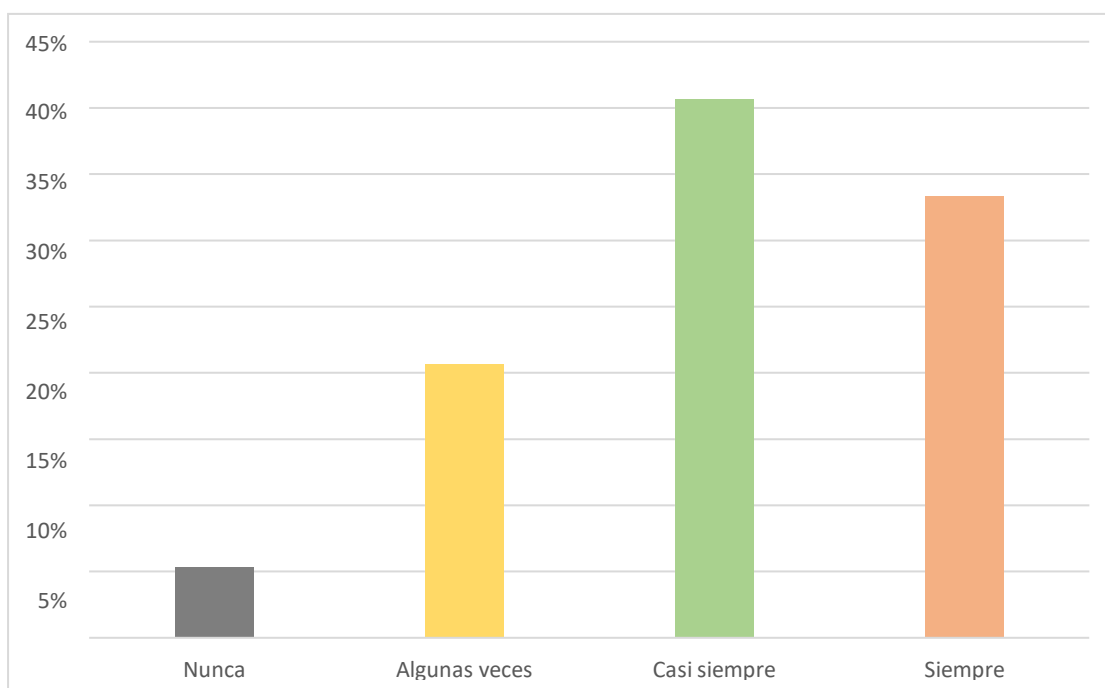
Fuente: Tabla 28

Gráfico N° 29: Fatiga ante el Trabajo Diario

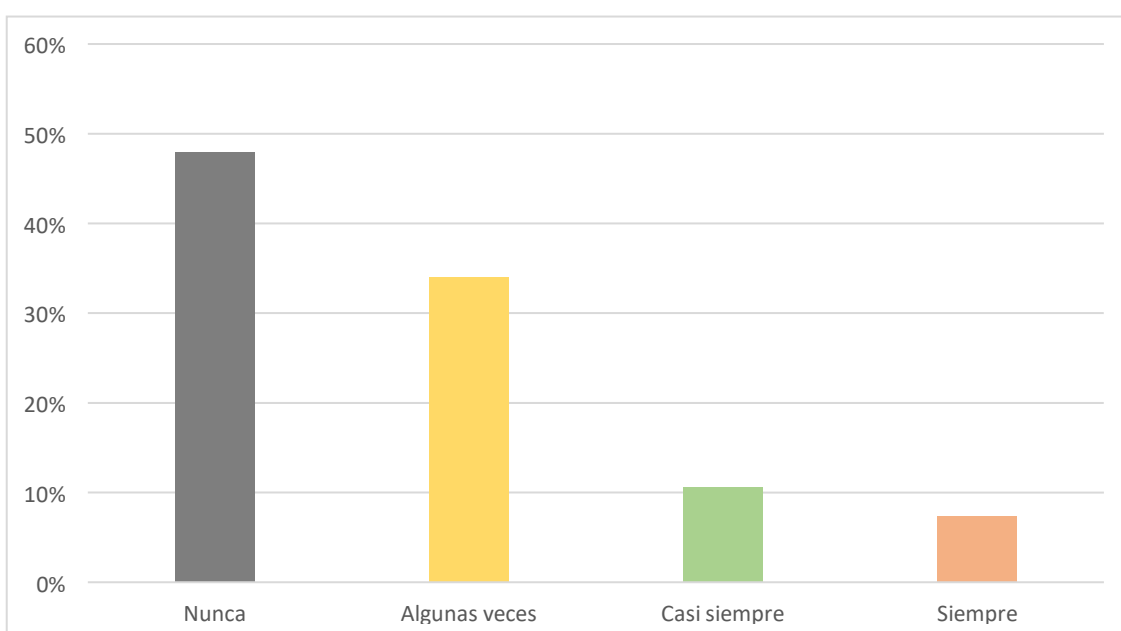
Fuente: Tabla 29

Gráfico N° 30: Eficacia para Solución de Problemas

Fuente: Tabla 30

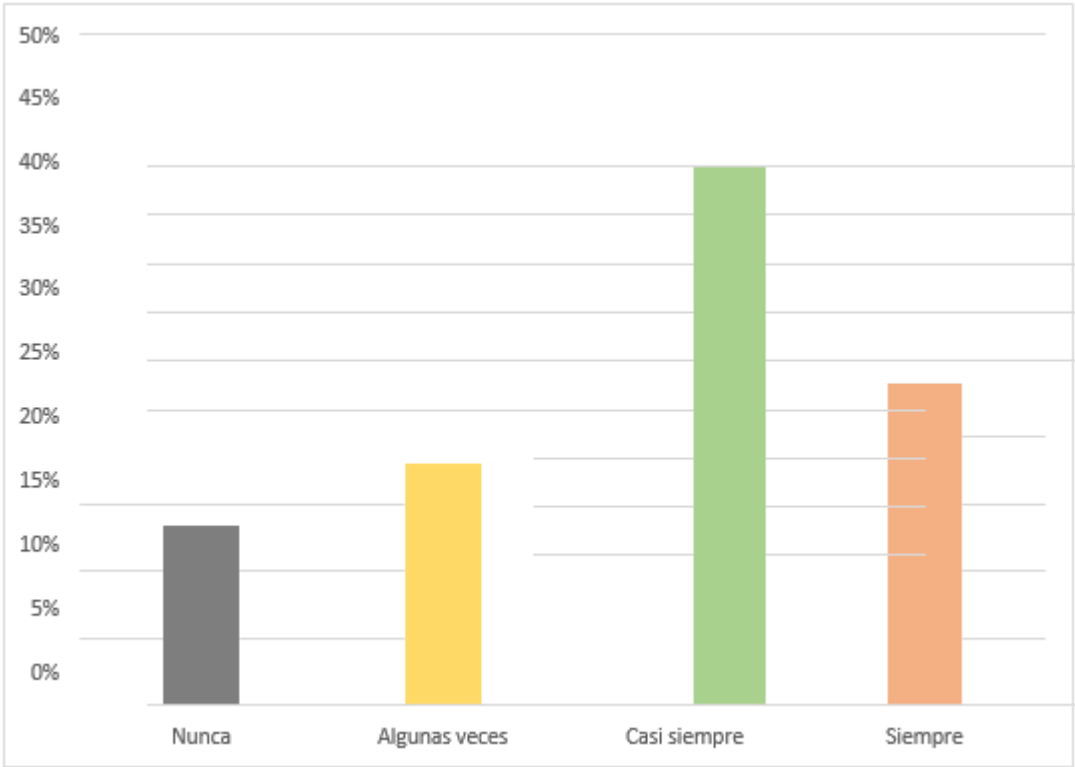
Gráfico N° 31: Malestar por el Trabajo

Fuente: Tabla 31

Gráfico N° 32: Aporte al Clima Laboral

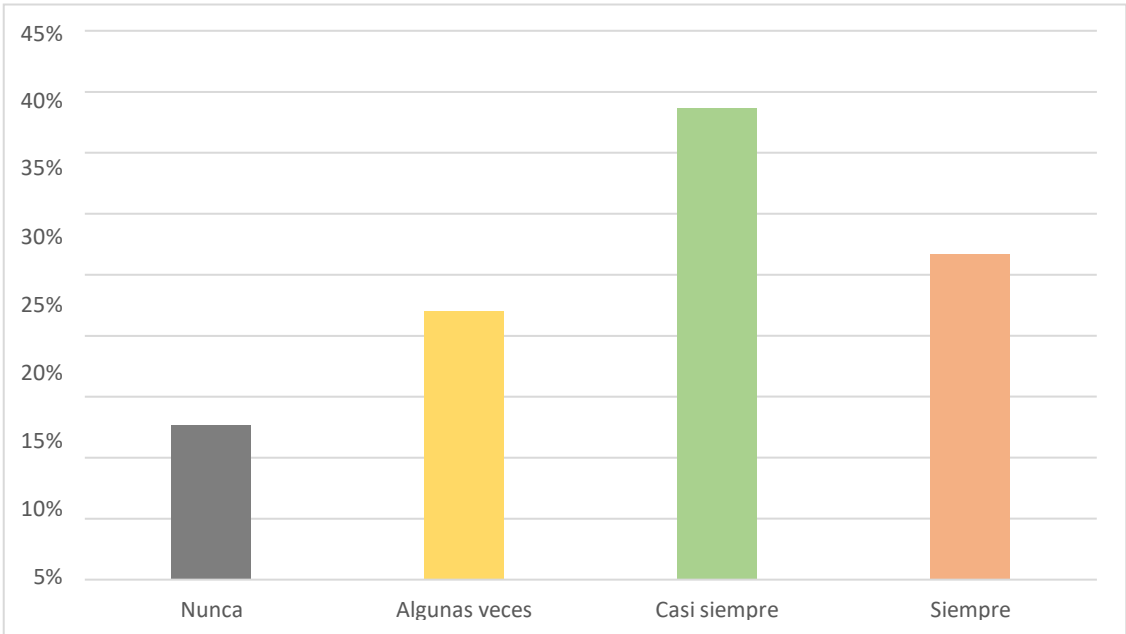
Fuente: Tabla 32

Gráfico N° 33: Sensibilidad Personal



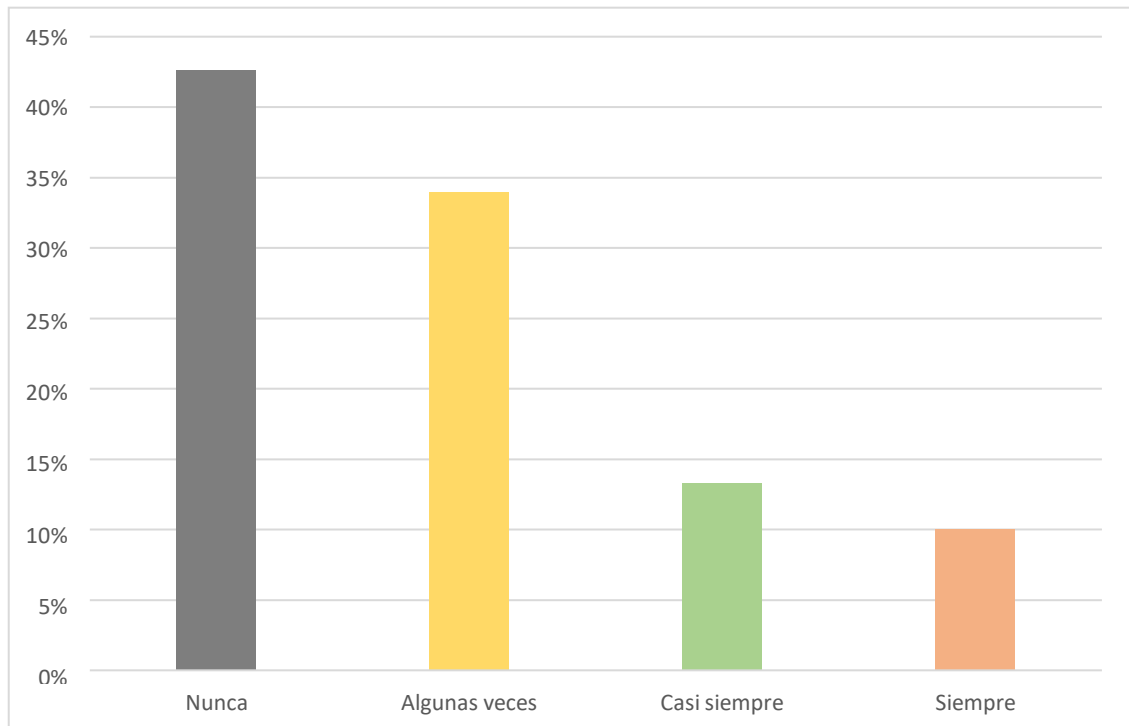
Fuente: Tabla 33

Gráfico N° 34: Preocupación ante Sensibilidad Personal



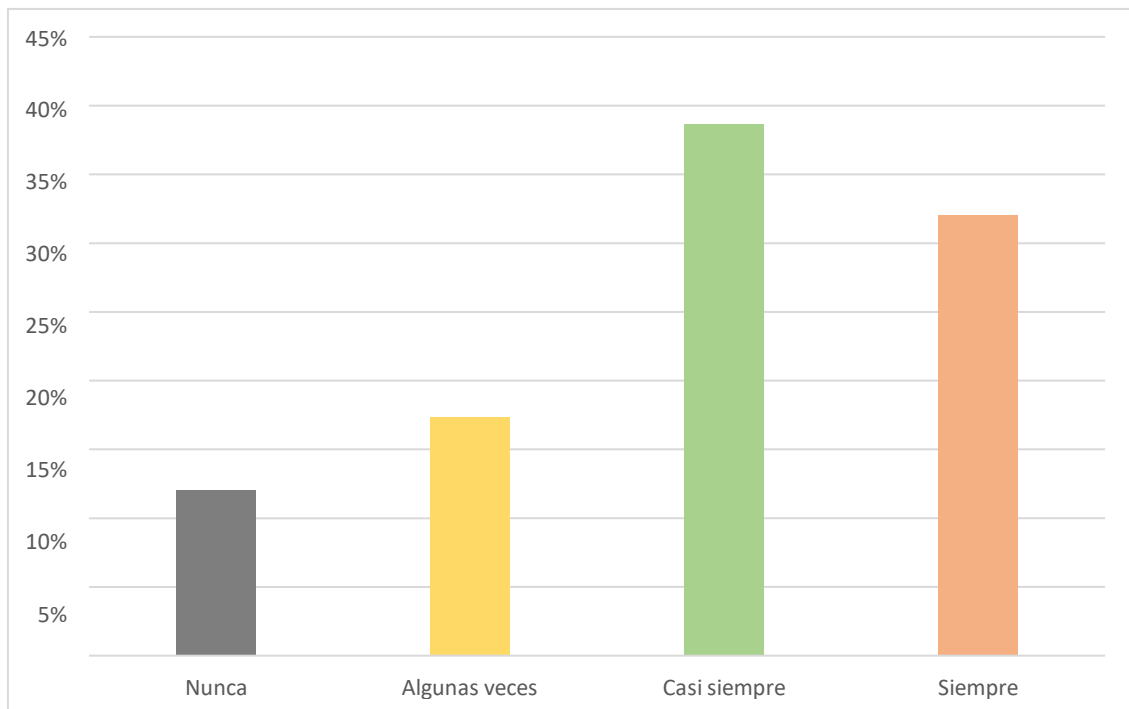
Fuente: Tabla 34

Gráfico N° 35: Entusiasmo Laboral



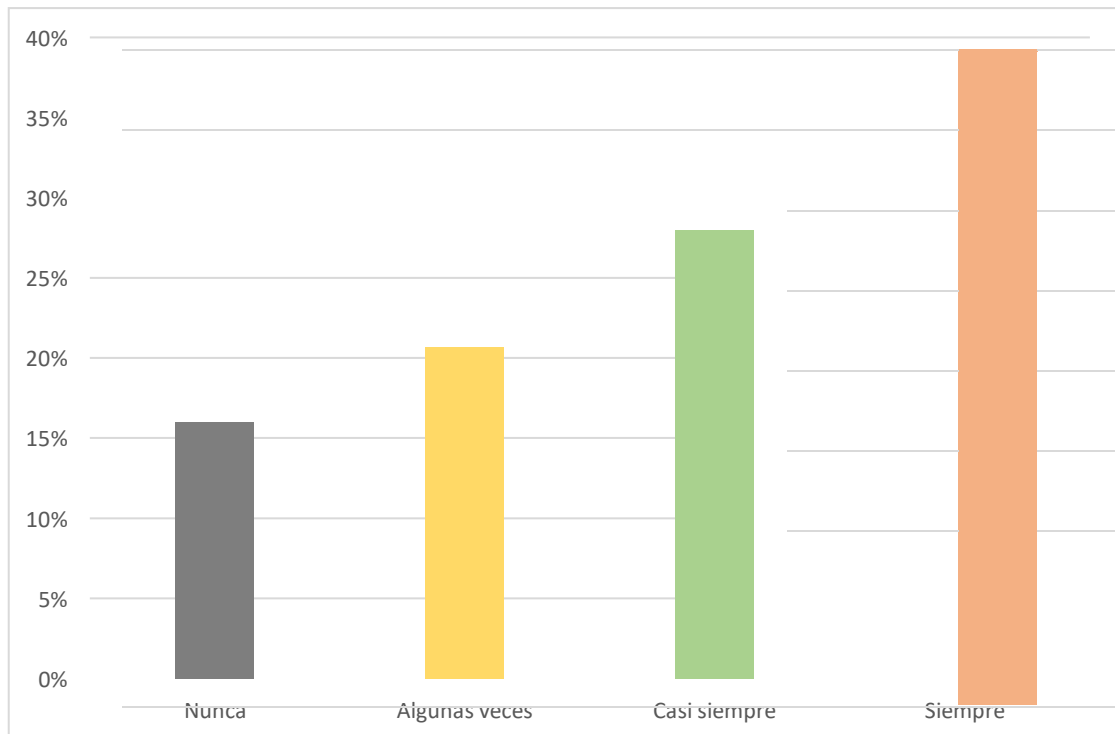
Fuente: Tabla 35

Gráfico N° 36: Frustración Laboral



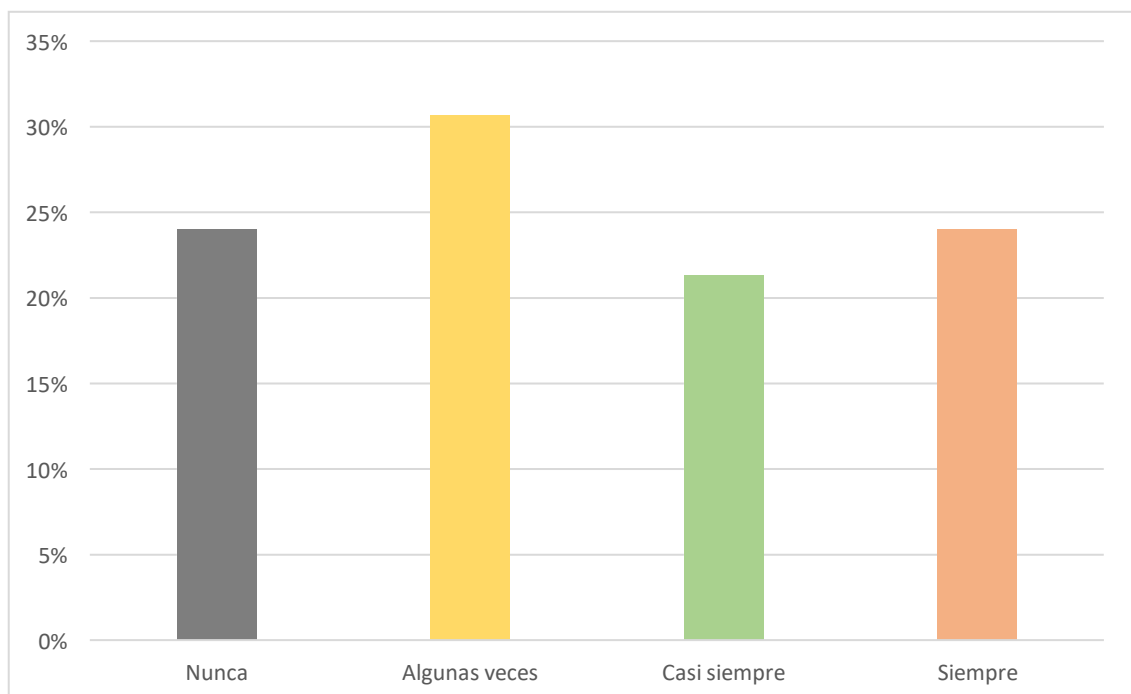
Fuente: Tabla 36

Gráfico N° 37: Tiempo en el Trabajo



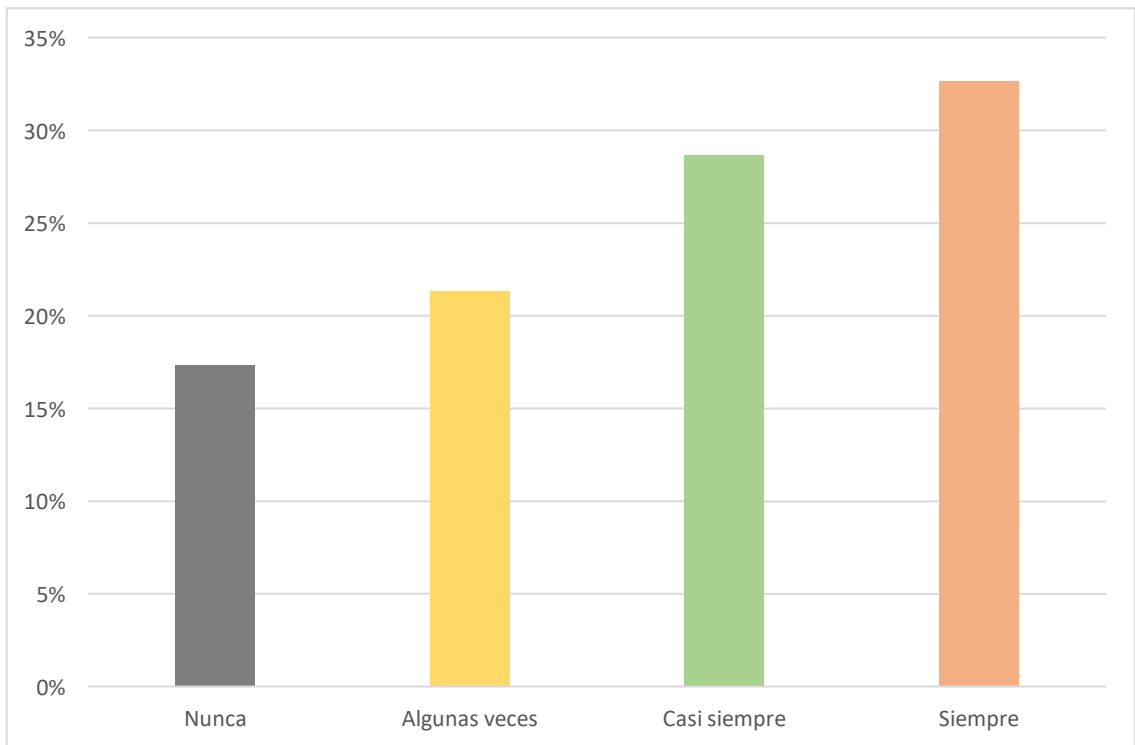
Fuente: Tabla 37

Gráfico N° 38: Importancia Sobre las Situaciones en el Trabajo



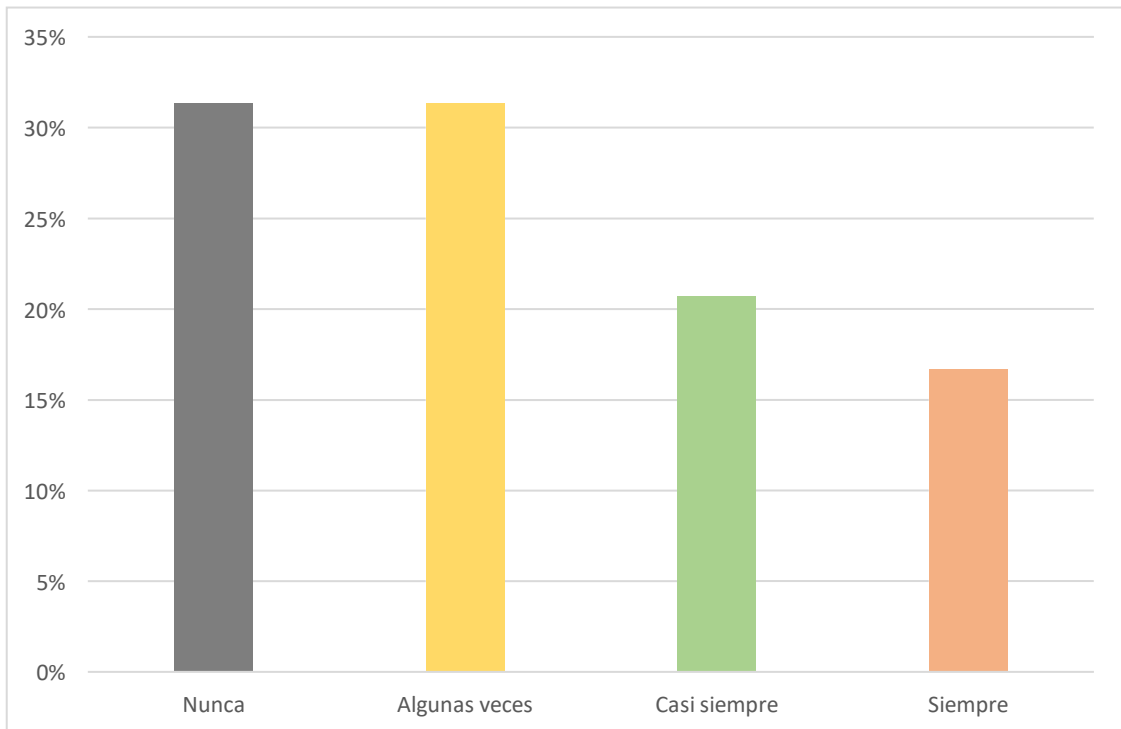
Fuente: Tabla 38

Gráfico N° 39: Trabajo Colectivo



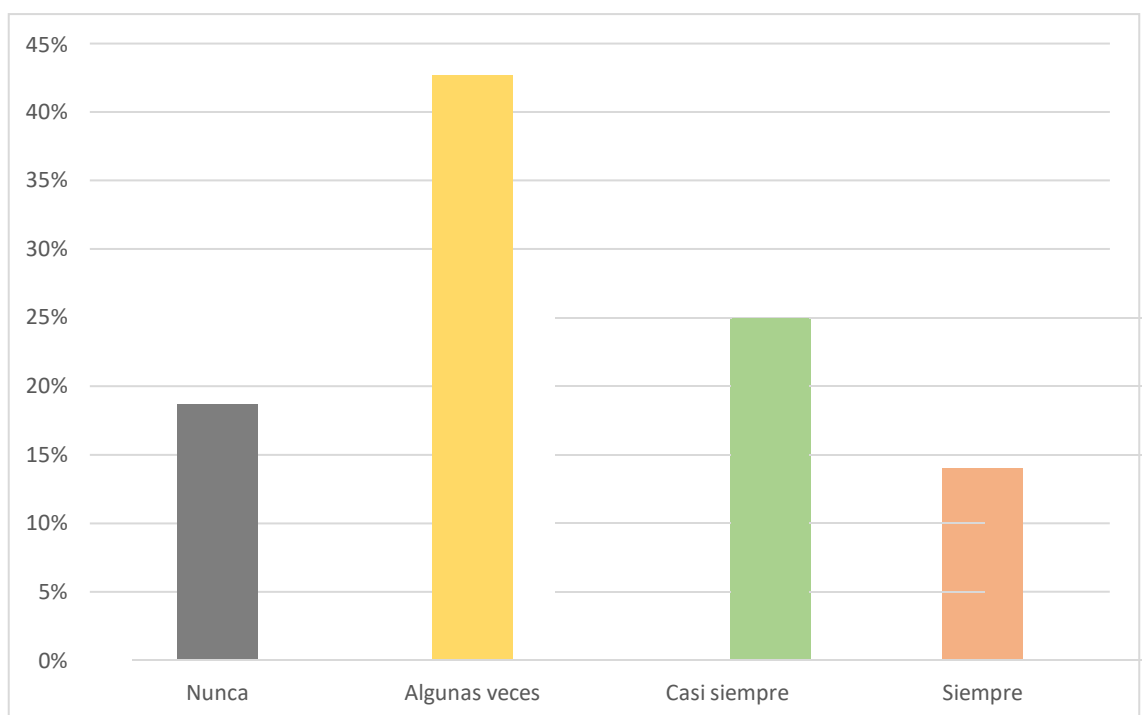
Fuente: Tabla 39

Gráfico N° 40: Clima Agradable en el Trabajo



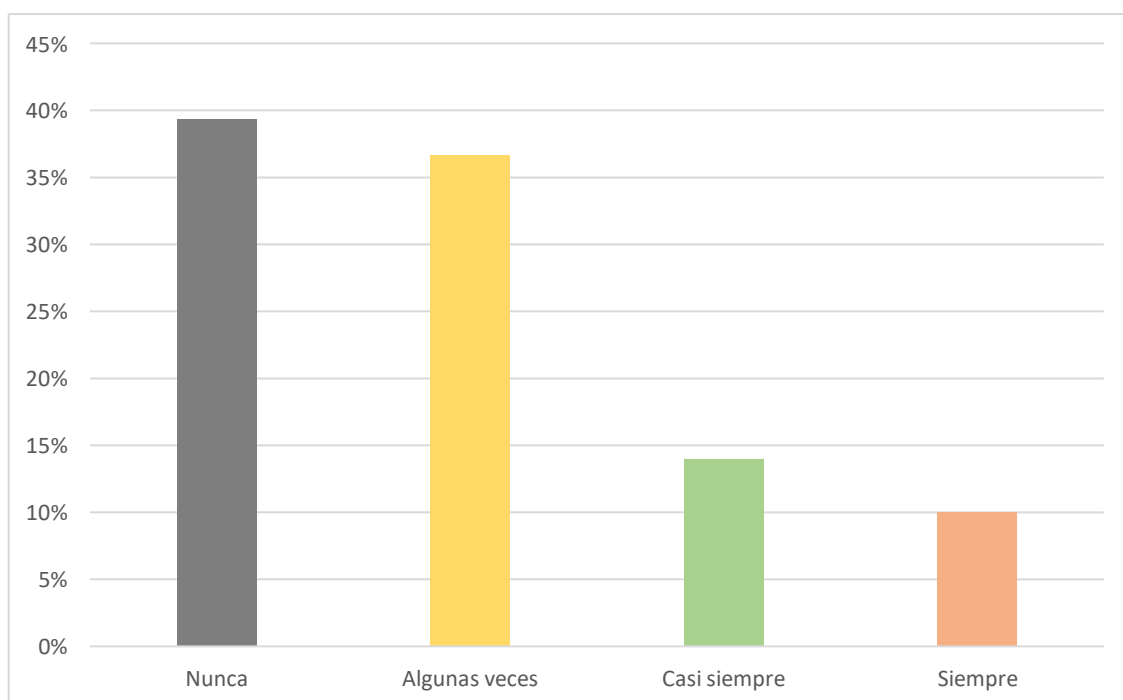
Fuente: Tabla 40

Gráfico N° 41: Sensibilidad ante el Trabajo en Equipo



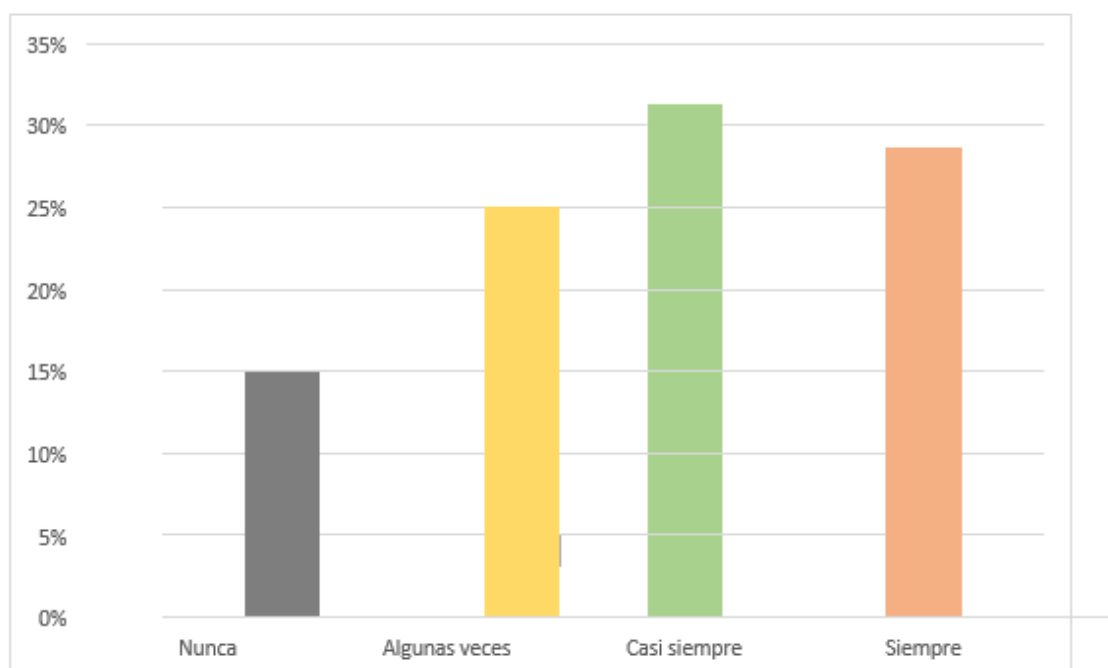
Fuente: Tabla 41

Gráfico N° 42: Obtención de Cosas Valiosas en el Trabajo



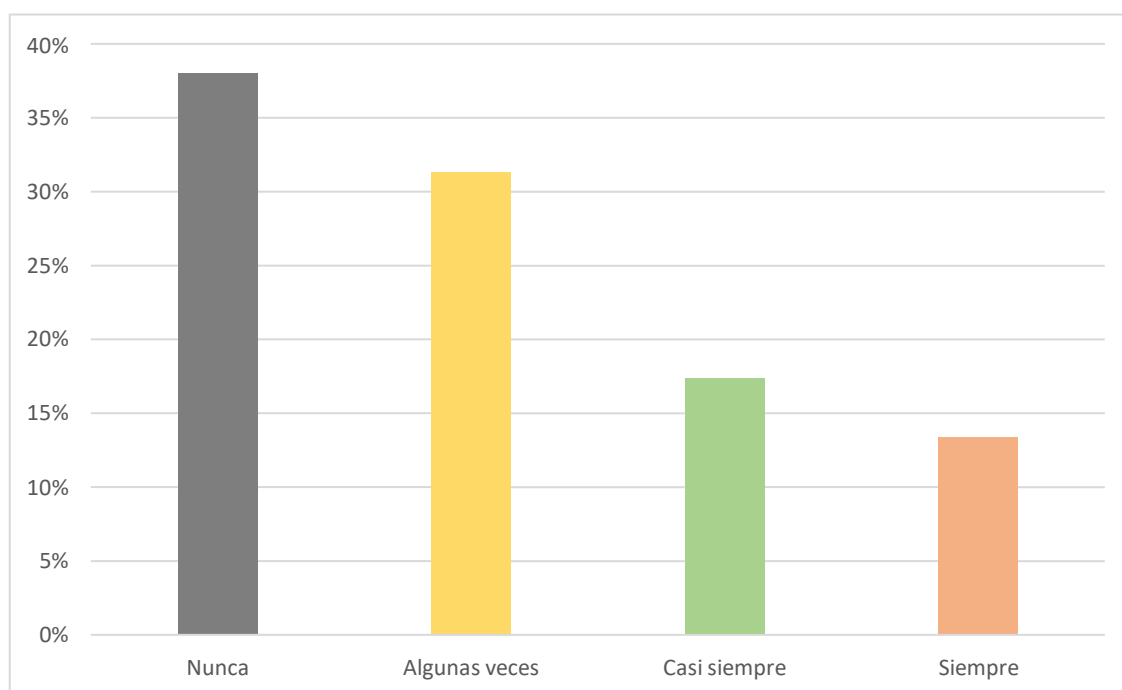
Fuente: Tabla 42

Gráfico N° 43: Estabilidad Emocional



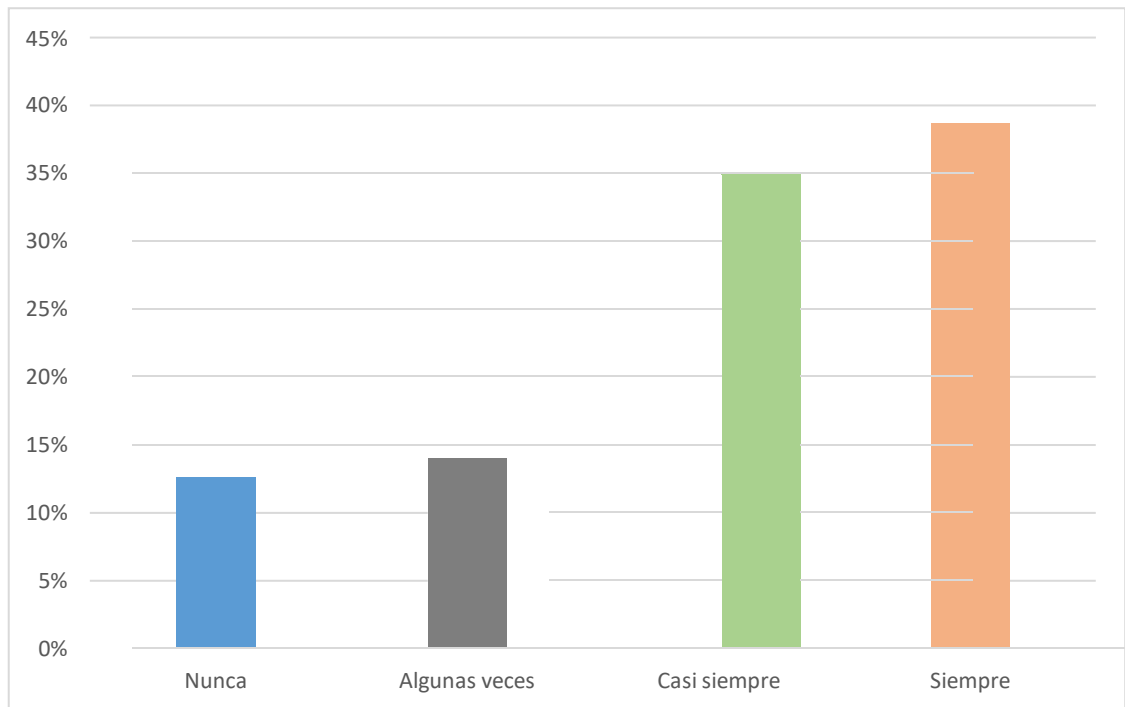
Fuente: Tabla 43

Gráfico N° 44: Tratamiento de los Problemas Emocionales



Fuente: Tabla 44

Gráfico N° 45: Grado de Culpabilidad Personal



Fuente: Tabla 45

TESIS

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

issuu.com

Fuente de Internet

2%

2

appswl.elsevier.es

Fuente de Internet

1%

3

Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Trabajo del estudiante

1%

4

repositorio.unprg.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

Submitted to Universidad Miguel Hernandez
Servicios Informaticos

Trabajo del estudiante

1%

6

www.sbch.gob.pe

Fuente de Internet

1%

7

www.readbag.com

Fuente de Internet

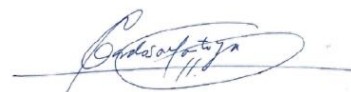
1%

8

notes.sistema.itesm.mx

Fuente de Internet

1%



9	docplayer.es Fuente de Internet	1 %
10	Submitted to ESIC Business & Marketing School Trabajo del estudiante	1 %
11	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
15	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
16	docs.google.com Fuente de Internet	<1 %
17	dspace.unl.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Loyola Andalucia Trabajo del estudiante	<1 %
19	adnisttt.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.unprg.edu.pe:8080	



	Fuente de Internet	<1 %
21	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1 %
23	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
24	1library.co Fuente de Internet	<1 %
25	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
26	www.educaweb.com Fuente de Internet	<1 %
27	Submitted to CONACYT Trabajo del estudiante	<1 %
28	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
30	Submitted to Universidad Santo Tomas Trabajo del estudiante	<1 %



31	Submitted to BENEMERITA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE PUEBLA BIBLIOTECA	<1 %
	Trabajo del estudiante	
32	Submitted to UNAPEC	<1 %
	Trabajo del estudiante	
33	definisi.org	<1 %
	Fuente de Internet	
34	www.revistasbolivianas.org.bo	<1 %
	Fuente de Internet	
35	repositorio.uladech.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
36	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru	<1 %
	Trabajo del estudiante	
37	www.dspace.unitru.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
38	es.wikipedia.org	<1 %
	Fuente de Internet	
39	es.unionpedia.org	<1 %
	Fuente de Internet	
40	ateneo.unmsm.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
41	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego	<1 %
	Trabajo del estudiante	



42	admonunipanamericana.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
43	rio.upo.es Fuente de Internet	<1 %
44	repositorio.unesum.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
45	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
46	www.Clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
47	www.youtube.com Fuente de Internet	<1 %
48	Submitted to Pontificia Universidad Catolica Madre y Maestra PUCMM Trabajo del estudiante	<1 %
49	Submitted to Universidad Cooperativa de Colombia Trabajo del estudiante	<1 %
50	www.leanconstructionmexico.com.mx Fuente de Internet	<1 %
51	Submitted to Universidad Anáhuac Poniente -- Investigaciones y Estudios Superiores, S.C. Trabajo del estudiante	<1 %
52	Submitted to Universidad Carlos III de Madrid Trabajo del estudiante	<1 %



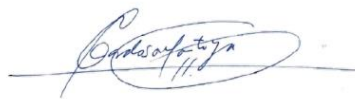
53	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
54	sbch.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
55	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
56	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
57	wikitecaegcti.wetpaint.com Fuente de Internet	<1 %
58	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
59	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
60	eprints.uanl.mx Fuente de Internet	<1 %
61	repositorio.usfq.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
62	www.monografias.com Fuente de Internet	<1 %
63	José Luis Córdova Frunz. "Quimo-trivia rejecta (Vol. VI Núm. 2)", Educación Química, 2018 Publicación	<1 %



64	Submitted to University of Bedfordshire Trabajo del estudiante	<1 %
65	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1 %
66	riaa.uaem.mx Fuente de Internet	<1 %
67	bibliotecavirtualoducal.uc.cl Fuente de Internet	<1 %
68	UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ. "VI CONGRESO INTERNACIONAL DE INGENIERÍAS: "INGENIERÍA PARA FORMAR UNA SOCIEDAD SOSTENIBLE"", Editorial Internacional Runaiki, 2019 Publicación	<1 %
69	Submitted to Universidad de artes, ciencias y comunicación UNIACC Trabajo del estudiante	<1 %
70	dgsa.uaeh.edu.mx:8080 Fuente de Internet	<1 %
71	repositorio.unica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
72	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Apagado
Excluir bibliografía Apagado

Excluir coincidencias Apagado

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Cardoso Montoya', with a horizontal line extending to the right.

Asesor: Dr. Cardoso Montoya, César Augusto




Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Paola Salome Salazar Paredes
Título del ejercicio: INFORMES
Título de la entrega: TESIS
Nombre del archivo: Tesis_de_Salazar_Paredes_Paola_Salome.docx
Tamaño del archivo: 4.75M
Total páginas: 133
Total de palabras: 22,673
Total de caracteres: 127,619
Fecha de entrega: 18-jul.-2022 01:30a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega... 1872028669

UNIVERSIDAD NACIONAL
PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICAS SOCIALES Y
EDUCACIÓN UNIDAD DE POSGRADO
PROGRAMA DE MAestrÍA EN CIENCIAS SOCIALES



TESIS

"Modelo de gestión de calidad total para mejorar la cultura organizacional
y controlar los efectos de síndrome de burnout en los trabajadores de la
Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, Año 2017"

Presentada para Obtener el Grado Académico de Maestría en Ciencias Sociales con Mención
en Gestión Pública y Gerencia Social

Autora: Salazar Paredes, Paola Salome

Asesor: Dr. Cardoso Montoya, César Augusto

Lambayeque- Perú- 2022

Asesor: Dr. Cardoso Montoya, César Augusto