

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	<b>CERTIFICADA POR:</b>   <small>CO-SC-7198-1</small>
	<b>Proceso:</b> Investigación	<b>Fecha de emisión:</b> 13-Abr-2012	<b>Fecha de versión:</b> 13-Abr-2012	

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y BURNOUT DE UNA EMPRESA DEL SECTOR  
SERVICIOS**

**SANDRA LILIANA GUTIERREZ G**  
**JAHEL JOHANA MONJE BOTERO**

**NEIVA**  
**ABRIL DE 2016**

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

## CONTENIDO

1.	TÍTULO DEL PROYECTO .....	4
2.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN .....	4
3.	JUSTIFICACIÓN DE INVESTIGACIÓN .....	6
4.	OBJETIVOS .....	8
4.1.	OBJETIVO GENERAL .....	8
4.2.	OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	8
5.	REFERENTES TEÓRICOS .....	9
6.	COMFAMILIAR .....	14
6.1.	RESEÑA HISTORICA .....	14
6.2.	UBICACIÓN GEOGRAFICA .....	15
6.3.	OBJETIVOS DE LA EMPRESA .....	17
6.4.	MISION .....	17
6.5.	VISION .....	17
6.6.	VALORES .....	17
6.6.1.	VALORES CORPORATIVOS .....	17
6.7.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	18
6.8.	ANALISIS DOFA .....	19
7.	METODOLOGÍA .....	20
7.1.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	21
7.1.1.	Criterios de inclusión .....	21
7.1.2.	Criterios de exclusión .....	21
7.2.	VARIABLES DEL ESTUDIO .....	21
7.2.1.	VARIABLE 1. Definición Conceptual del Burnout .....	22
7.2.1.1.	Definición Operacional del Burnout .....	22
7.2.2.	VARIABLE 2. Definición Conceptual del Clima Organizacional. ....	23
7.2.2.1.	Definición Operacional del Clima Organizacional. ....	23
8.	CRONOGRAMA .....	24
9.	CONCLUSIONES .....	25
10.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	26

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	<small>CERTIFICADA POR:</small>  
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

## ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1. COMFAMILIAR CALLE 11 No. 5 – 63 NEIVA.....	15
ILUSTRACIÓN 2. COMFAMILIAR CALLE 11 No. 5 – 63 NEIVA.....	16
ILUSTRACIÓN 3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	18
ILUSTRACIÓN 4. ANALISIS DOFA.....	19
ILUSTRACIÓN 5. CRONOGRAMA FASE 1 .....	24

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	<small>CERTIFICADA POR:</small>  
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

## 1. TÍTULO DEL PROYECTO

“ Clima organizacional y Burnout de una empresa del sector servicios “

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

**¿Cuál es la relación que tienen El Clima Organizacional y el Burnout en los empleados en una empresa del sector de servicios?**

El trabajo implica un esfuerzo físico o mental para ejecutar las tareas, tiene como objetivo la producción de bienes y servicios con el fin de atender las necesidades humanas. El trabajo es indispensable para el ser humano ya que es su medio de subsistencia es decir, para poder sobrevivir o para vivir. Es una de las actividades sobre las que se organizan las sociedades. Además dentro del derecho de los trabajadores, en el medio laboral, se encuentra la protección de su salud y de su integridad e involucra trabajar con seguridad y sin riesgos.

Con el paso del tiempo la globalización ha traído consigo grandes retos para las empresas colombianas, estas deben estar en permanente evolución y constante cambio porque exige a las empresas permanecer en el mercado por medio de la

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> Investigación	<b>Fecha de emisión:</b> 13-Abr-2012	<b>Fecha de versión:</b> 13-Abr-2012	

competitividad y efectividad conforme a los requerimientos del día a día de la internacionalización de la política, de acuerdo a las relaciones económicas y financieras, y a las exigencias de comercio.

Es necesario precisar que para mantener una empresa competitiva, ésta debe sostener un clima organizacional favorable, porque este último influye en el comportamiento de los empleados afectando directamente en su motivación laboral y por consecuencia en su desempeño laboral. (Mayra Elena García Govea, Magdalena Escalante Domínguez, Yenny Quiroga San Agustín, 2012).

De la misma manera, José Guadalupe Salazar Estrada, Julio Cristóbal Guerrero Pupo, Yadira Bárbara Machado Rodríguez, Rubén Cañedo Andalia (2009) mencionan que el clima organizacional y la cultura organizacional son esenciales a la hora de determinar la productividad laboral, manifiestan que “la riqueza de toda organización está en su capital humano” ya que las personas son el eje central y el que le da vida a las empresas, sin las personas las empresas no funcionarían, es por eso que el clima laboral es vital para el desarrollo de la organización.

Ahora bien, autores como Melia (1998), menciona la importancia de tener en cuenta los conceptos de la “Psicología de la Seguridad”, cuya base conceptual se da a partir de los factores psicosociales, psicológicos y organizacionales. Dentro de los modelos que propone Melia, están los de tipo explicativo y los de tipo secuencial,

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	<small>CERTIFICADA POR:</small>  
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

donde están los procesos que lleva al sujeto a tomar una decisión que puede influir en su seguridad laboral como son la percepción del riesgo, la cognición del riesgo, la toma de decisiones, y la capacidad de evitar del accidente o de la enfermedad laboral. Con todo, plantea el “Modelo causal psicosocial de los accidentes laborales”, profundizando en la importancia de considerar aspectos como el clima de la seguridad, la respuesta de los compañeros y la respuesta de los superiores.

Partiendo de los supuestos anteriores, la pregunta de investigación para este proyecto es: ¿Cuál es la relación que tienen El Clima Organizacional y el Burnout en los empleados en una empresa del sector de servicios?

### 3. JUSTIFICACIÓN DE INVESTIGACIÓN

El Burnout genera un serio proceso de deterioro de la calidad laboral teniendo en cuenta que ésta se ve afectada por el estrés laboral trayendo como consecuencia repercusiones en la salud física y mental del sujeto que labora e interviniendo en el rendimiento laboral afectando a la organización.

Luis Felipe El Sahili Gonzales (2012), manifiesta que diversos factores son de influencia directa en la salud del personal que trabaja en una Empresa, y dentro de los factores se encuentra el mal clima organizacional, especialmente en las dimensiones relacionadas con una mala administración, la falta de claridad

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

organizacional, la ausencia de equidad y un trato digno, la capacidad que tiene para ejercer su profesión, y otros. A su vez, Francisco Javier Llanea Álvarez (2007), menciona que uno de los factores estresores del Burnout está el clima laboral inadecuado, además, cataloga dentro de las profesiones de riesgo para generar estrés laboral las tareas de los trabajadores sociales y los profesores.

Esta investigación le aporta a la sociedad, porque permitirá conocer la relación entre el Burnout y las dimensiones, del clima organizacional, teniendo en cuenta también que dichos constructos influyen no solo en las personas internas de la institución sino también en las familias de cada miembro, porque las diferentes situaciones que se viven a nivel laboral repercuten en las emociones del empleado y estas intervienen en la vida conyugal, que también envuelven a los hijos, dependiendo de la relación trabajador – empresa. Trabajo y familia son dos redes importantes en la vida de un individuo porque es prácticamente el ambiente donde se convive y se desarrolla a lo largo de la vida adulta. Todo trabajo posibilita llevar a cabo los talentos y aptitudes, genera una vida social, y la familia siente orgullo, alegría, y todo esto permite al empleado trabajar a justo, comprometido.

Aunado a la situación el ser humano es un ser biopsicosocial, y un trabajador debe de disponer de salud, bienestar y felicidad, lo mencionado no se puede administrar en las empresas, pero este si se ve reflejado en la armonía laboral que este le disponga a su trabajo. Con lo anterior, el Burnout y el Clima Organizacional

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

son factores influyentes en el equilibrio biopsicosocial del trabajador y estos son un factor indispensable que se debe tener en cuenta a la hora de disponer trabajadores comprometidos con las labores que deben realizar ya que estos dos componentes son esenciales en la productividad laboral. (José Guadalupe Salazar Estrada, Julio Cristóbal Guerrero Pupo, Yadira Bárbara Machado Rodríguez y Rubén Canedo Andalia, 2009).

## 4. OBJETIVOS

### 4.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar la relación que existe entre el Clima Organizacional y el Burnout de los empleados de una empresa del sector de servicios de Neiva. Fase 1 Planteamiento teórico.

### 4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

a. Evaluar el estado actual del Clima Organizacional prevaleciente en una empresa del sector de servicios. Fase 1 Planteamiento teórico.

b. Evaluar los niveles Burnout que tienen los empleados de las sedes de una empresa del sector de servicios. Fase 1 Planteamiento teórico.

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.



	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

c. Identificar la correlación que existe respecto a los resultados obtenidos entre la evaluación del Clima Organizacional y el Burnout, de los empleados de Una empresa del sector de servicios que laboran en el casco urbano de Neiva.

## 5. REFERENTES TEÓRICOS

En un estudio se justifica la necesidad de estudiar el síndrome de quemarse por el trabajo. Desde una perspectiva psicosocial, el síndrome de quemarse se conceptualiza como un proceso en el que intervienen elementos cognitivo aptitudinales (baja realización personal en el trabajo), emocionales (agotamiento emocional) y actitudinales (despersonalización). Con base en esta conceptualización se presenta una taxonomía que integra diferentes modelos elaborados para explicar la etiología y consecuencias del síndrome (modelos explicativos). Gil-Monte P y Peiró J. (1999) en su publicación “Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del Síndrome de quemarse por el trabajo” argumentan que la investigación desde una perspectiva macroanalítica enfocada en la cultura y el clima organizacional pueden explicar aspectos significativos en el desarrollo del síndrome de quemarse, manifestando que puede suponer una vía de investigación interesante y enriquecedora.

Una investigación desarrollada en una Institución Educativa Universitaria, analiza las relaciones entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y los resultados,

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> Investigación	<b>Fecha de emisión:</b> 13-Abr-2012	<b>Fecha de versión:</b> 13-Abr-2012	

en equipos de trabajo formados por profesores e investigadores miembros de 42 grupos de trabajo (departamentos), 18 de universidades españolas y 24 de universidades chilenas. Fueron distribuidas 414 encuestas en 42 departamentos de universidades, fue alcanzada una tasa de respuesta de 62% en total, un 64% en Chile y un 60% en España. El estudio demuestra que existen relaciones estadísticamente significativas entre las tres variables analizadas. En la muestra española la productividad se relaciona con la presión laboral, la satisfacción y el desarrollo académico. En la muestra chilena los resultados se relacionan con la libertad de cátedra y la satisfacción. La satisfacción de las relaciones con los alumnos, en general no parece estar relacionadas con los resultados estudiados. (María Margarita Chiang Vega, Antonio Núñez Partido & Patricia Carolina Huerta Rivera, 2007)

Ramírez P. M. y Lee M. S (2011) estudiantes de la Universidad de Tarapacá, Arica, Chile publicaron en la Revista de la Universidad Bolivariana en su Volumen 10 una investigación designada “Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral” El estudio buscó determinar posibles diferencias por sexo en la aparición de variables asociadas al síndrome de Burnout medidos a través del clima y la satisfacción organizacional en una muestra de 233 trabajadores de la ciudad de Arica, pertenecientes a cinco diferentes actividades económicas (educación, salud, comercio de tangibles e intangibles, y administración pública). En los resultados encontraron diferencias significativas entre hombres y mujeres, tanto

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

en las diferencias de medias que arrojaron los resultados de los instrumentos que miden el síndrome de Burnout, el clima y la satisfacción laboral, así como también presentaron diferencias significativas en los resultados que explicarían el surgimiento de las variables asociadas a este mismo Síndrome. Al realizar el análisis de los aspectos que podrían explicar el surgimiento de las variables del síndrome de Burnout, los resultados sugirieron que para la muestra de mujeres, los altos indicadores de los sentimientos de Agotamiento Emocional, se explicarían por los bajos niveles de Satisfacción Intrínseca y Satisfacción con la Calidad del Trabajo. Los altos sentimientos de Despersonalización se explicarían por la baja Satisfacción Intrínseca y los bajos niveles de Satisfacción con el Ambiente. Por el contrario, los elevados sentimientos de Realización Personal se podrían explicar por la Satisfacción con la Remuneración y la adecuada Descripción de Cargo.

Andrea Miño Sepúlveda de la Universidad de Santiago de Chile Santiago en el año 2012, realizó un estudio denominado “Clima organizacional y estrés laboral asistencial (Burnout) en profesores de enseñanza media: Un estudio correlacional”, El artículo presenta un estudio correlacional que buscó evaluar la asociación entre el clima organizacional y el estrés laboral asistencial (Burnout) en una muestra de 200 docentes de Enseñanza Media de liceos científico-humanistas municipalizados y particulares-subvencionados de la comuna de Santiago. Para conseguir este propósito, se utilizó una metodología cuantitativa, considerándose un diseño no experimental transeccional correlacional. Como medio de obtención de datos se

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> Investigación	<b>Fecha de emisión:</b> 13-Abr-2012	<b>Fecha de versión:</b> 13-Abr-2012	

utilizan dos cuestionarios: el cuestionario de clima organizacional para instituciones educativas de Morales, Manzi y Justiniano (1984), y el cuestionario de Burnout para el profesorado, versión revisada de Moreno, Garrosa y González (1997). Los resultados demuestran correlaciones significativas entre los elementos del Clima Organizacional y Burnout en docentes.

Concepción Sánchez Quintanar y José Luis García Cue en una publicación denominada “Clima organizacional y valores: indicadores de necesidades y limitaciones para el cambio” estudian la problemática del caso del Colegio de Posgraduados (CP), con el fin de entender sus sistemas de organización y comportamiento, analizaron el Clima Organizacional (CO) y las características de los académicos (valores, actitudes sociales y liderazgo). Los objetivos fueron comprender la dinámica entre las dos variables; identificar limitaciones de desarrollo y sugerir procedimientos de apoyo. Se trabajó con una muestra de 90 académicos, de todos los niveles. Se aplicaron dos escalas, una de CO y otra de Valores, los perfiles obtenidos fueron de nivel medio y medio-bajo respectivamente. La estadística Correlación de Pearson, identificó todas las relaciones posibles entre los elementos de las dos escalas. Los resultados más importantes fueron: Los perfiles de las escalas revelaron dificultades en los académicos para percibir la situación organizacional, y formas débiles para manifestar sus valores.

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> Investigación	<b>Fecha de emisión:</b> 13-Abr-2012	<b>Fecha de versión:</b> 13-Abr-2012	

Las principales limitaciones de la institución se determinan en las dimensiones Estructural, Estándares y Responsabilidad. Las limitaciones del personal académico son el deterioro en sus capacidades volitivas, comportamientos evasivos de responsabilidades y agresión generalizada. Se ofrecen sugerencias para superar las limitaciones del CO y desarrollo del personal académico.

Un trabajo denominado “el burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral” desarrollado por Joan Boada i Grau, Raúl de Diego Vallejo y Esteban Agulló Tomás de la Universitat Rovira i Virgili, Universidad de Valladolid y Universidad de Oviedo en el año 2014, estudiaron la línea de investigación donde el Modelo de las Características del Puesto (MCP) y el clima organizacional se erigen como consecuentes del burnout y de ciertas manifestaciones psicosomáticas. Los objetivos del estudio predictivo fueron determinar si las variables del Modelo de las Características del Puesto (MCP) son predictores de los niveles de Burnout y de Síntomas Psicosomáticos en el trabajo; y (ii) examinar si el Clima Organizacional pronostica los niveles de Burnout y de Síntomas Psicosomáticos en el trabajo. En cuanto al Método la muestra consta de 137 sujetos, pertenecientes a dos municipios de una zona costera de la provincia de Tarragona. Se les aplicaron cinco instrumentos. Los resultados obtenidos indican que globalmente las variables del MCP son preventivas y predictores de las dimensiones del Burnout, y que ciertas variables del Clima Organizacional, aunque no todas las variables estudiadas, implican consecuencias negativas para el

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

trabajador con la aparición de considerables síntomas de Burnout y manifestaciones psicosomáticas.

## 6. COMFAMILIAR

### 6.1. RESEÑA HISTORICA

En abril de 1966, un grupo de inquietos empresarios decidió fundar la caja de compensación del Huila y Caquetá, constituida como corporación autónoma sin ánimo de lucro, vigilada por la superintendencia de subsidio familiar, con personería Jurídica; y con funciones de recaudo de aporte parafiscales en los departamentos de Huila y Caquetá, prestando los servicios de salud y farmacia.

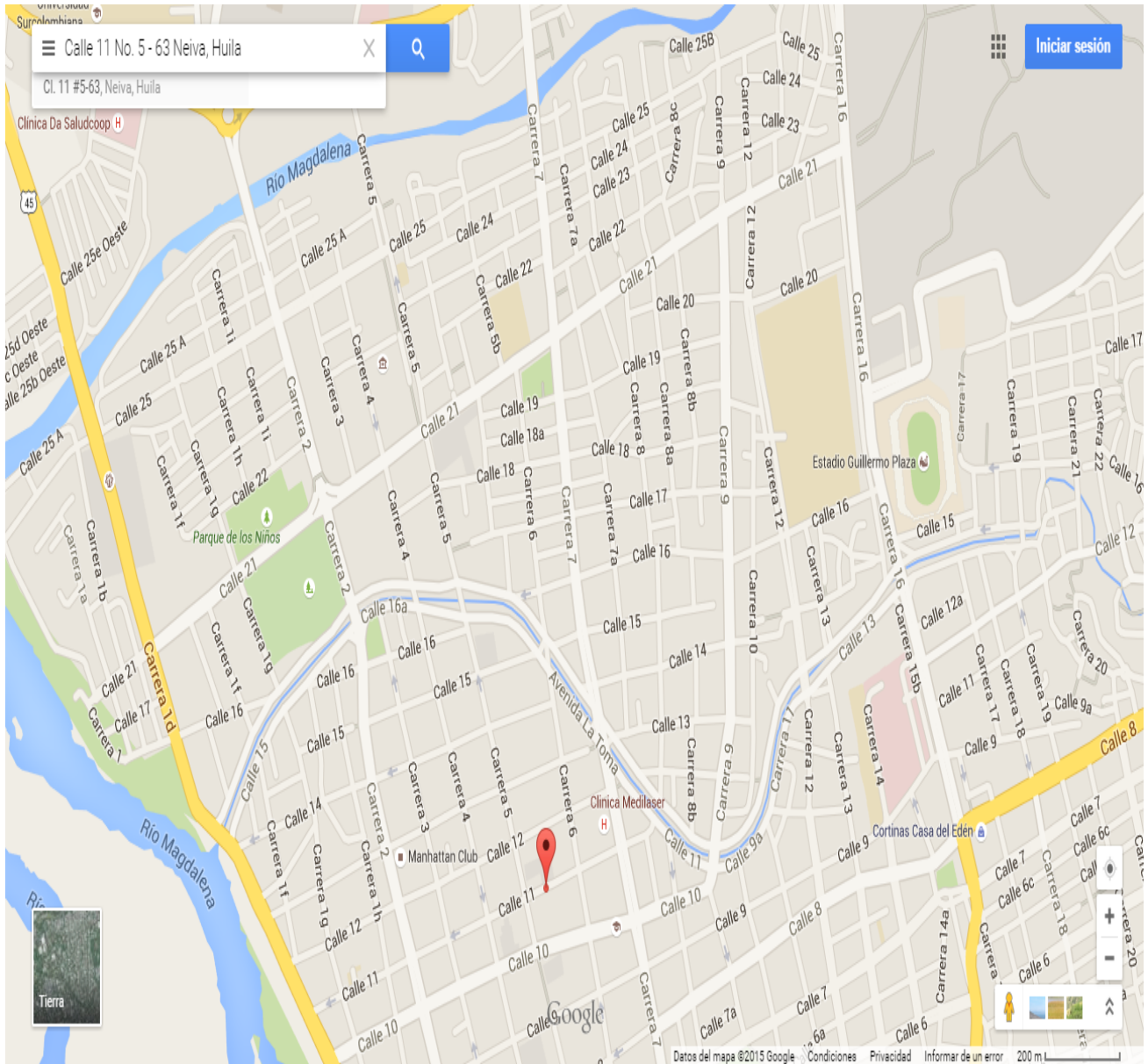
Desde entonces Comfamiliar es una organización que se ha desarrollado social y económicamente; fortaleciendo sus unidades estratégicas de negocios y consolidándose como una de las empresas más importantes de la región Surcolombiana. Esmerándose siempre por aportar al mejoramiento de la calidad de vida de los huilenses y de la comunidad en general, soportándose en el desarrollo integral humano, la innovación, la creatividad y la tecnología de punta.

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

## 6.2. UBICACIÓN GEOGRAFICA

Ilustración 1. COMFAMILIAR Calle 11 No. 5 – 63 Neiva



Fuente: Sandra G., Hael M., << [www.google.com/maps/](http://www.google.com/maps/) >> (abril 2016).

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

Ilustración 2. COMFAMILIAR Calle 11 No. 5 – 63 Neiva



Fuente: Sandra G., Hael M., << [www.google.com/maps/](http://www.google.com/maps/) >> (abril 2016).

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.



	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

### 6.3. OBJETIVOS DE LA EMPRESA

Velar por los intereses de los trabajadores, salvaguardar sobre cualquier eventualidad o accidente que le pueda suceder al trabajador. Ofrecer un servicio respetuoso, amable y cordial.

### 6.4. MISION

“Liderar programas de intervención social que generen inclusión y bienestar en afiliados y comunidad en general”.

### 6.5. VISION

“En el año 2020 seremos los referentes de la intervención social en Colombia”.

### 6.6. VALORES

#### 6.6.1. VALORES CORPORATIVOS

Como entidad que propende por el desarrollo social la Caja tiene como valores los siguientes:

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

**Compromiso:** El compromiso constituirá el elemento básico para alcanzar las metas y objetivos estratégicos del plan corporativo. La dinámica del liderazgo y el trabajo en equipo impulsaran con mayor fuerza el cumplimiento de este principio.

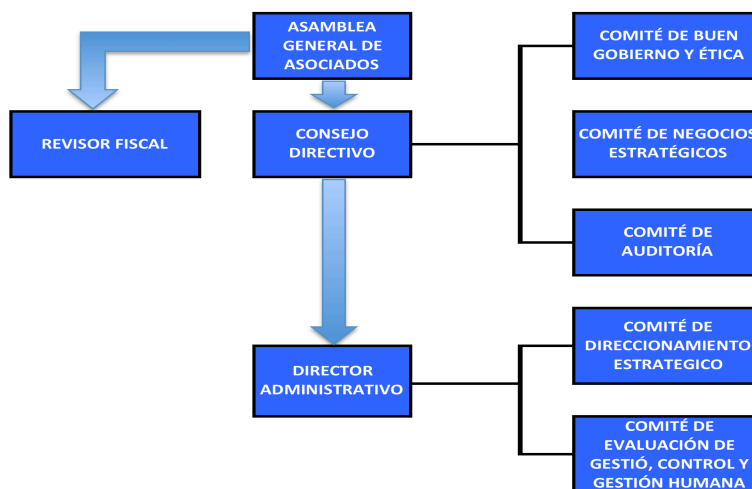
**Honestidad:** Conducta recta, de acuerdo con la moral y las buenas costumbres, que lleva a observar normas y compromisos con un cumplimiento exigente por parte de todo el equipo humano.

**Honradez:** Integridad en el obrar.

**Transparencia:** Sinceridad en el actuar, en el pensar y en el decir; conducta y disposición a que la actuación corporativa, en cualquier nivel que sea, esté sometida a normas y reglas claras y conocidas.

## 6.7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Ilustración 3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Fuente: Empresa de servicios en Neiva – estudio de caso (abril 2016).

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

## 6.8. ANALISIS DOFA

Ilustración 4. ANALISIS DOFA

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<b>EXTERNO</b>	Usar agentes de cambio para incrementar la productividad.	Perdida de los colaboradores actuales.
	la implementación de una buena estrategia que la lleve a mejorar su organización y dirección.	Cambio de medios tecnológicos.
	Apertura de nuevos mercados.	
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<b>INTERNO</b>	Todos los colaboradores están orientados hacia las metas de la organización.	Aprensión al cambio.
	Cuenta con personal idóneo y calificado en el desempeño de sus actividades.	No cuenta con la estructura física adecuada.
	Hay buen trabajo en equipo con respecto a los colaboradores, participativos colaborativos y comunicativos.	falta de comunicación vertical de los jefes a sus subalternos donde es desmotivante para las personas.

Fuente: Sandra G., Hael M., << autores >> (abril 2016).

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> Investigación	<b>Fecha de emisión:</b> 13-Abr-2012	<b>Fecha de versión:</b> 13-Abr-2012	

## 7. METODOLOGÍA

El presente trabajo es una investigación del enfoque metodológico cuantitativo, elegido porque se utiliza la recolección de datos, el análisis de ellos es más confiable, además, este enfoque utiliza frecuentemente la estadística para establecer con exactitud los resultados, ofrece control de variables, favorece la comparación entre estudios similares y proporciona la posibilidad de generalizar los datos.

La investigación es un estudio de tipo correlacional, se desarrolló con el propósito de medir el grado y analizar la relación entre las variables que son el Clima Organizacional y el Burnout, de esta manera se determina si hay una correlación positiva, una correlación negativa, o por el contrario la relación entre las variables sea inversa.

El presente proyecto es una investigación no experimental ya que no se pretendió modificar de forma intencional las variables, se evaluarán los fenómenos en su contexto natural actual, para después analizarlos, utilizando el diseño transeccional o transversal. Aplicable en Fase 2 e implementado en fase 3 de acuerdo a resultados de aplicación de batería. Definición de batería en fase 2.

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

## 7.1. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de muestra es teórica.

### 7.1.1. Criterios de inclusión

Para fines de la presente investigación, se determinó aplicar los instrumentos a todo funcionario de la empresa del sector servicios de Neiva que asistiera a la citación previamente establecida.

### 7.1.2. Criterios de exclusión

No se incluyó personal que no labora en la empresa, ni clientes allegados, ni personas que estén usando el servicio.

## 7.2. VARIABLES DEL ESTUDIO

En este estudio hay dos variables el Burnout y el Clima Organizacional:

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

## 7.2.1. VARIABLE 1. Definición Conceptual del Burnout

Es una respuesta al estrés laboral crónico que se desarrolla de manera progresiva; es de carácter negativo formada por emociones, cogniciones y actitudes negativas hacia el trabajo, las personas con las que se relaciona, los clientes, y hacia el propio rol profesional. Generando como respuesta disfunciones conductuales, fisiológicas y psicológicas que provocan repercusiones negativas para el sujeto que la vivencia y para la organización.

### 7.2.1.1. Definición Operacional del Burnout

Número de respuestas consignadas por el individuo referentes al modelo CESQT en las escalas ilusión por el trabajo, desgaste psíquico, indolencia y culpa en el personal que labora con personas, y en le modelo CESQT-DP EN las escalas ilusión por el trabajo, desgaste psíquico, desencanto y culpa en el personal que no labora frecuentemente con personas. Desarrollado por Pedro R. Gil-Monte las cuales, están enmarcadas dentro de una escala Likert, compuesta por 5 opciones de respuesta.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

## 7.2.2. VARIABLE 2. Definición Conceptual del Clima Organizacional.

El CO lo constituye el medio interno de una organización, la atmósfera que existe en cada organización, incluye diferentes aspectos de la situación que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas de la compañía, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales). Además de las actitudes, sistemas de valores, formas de comportamiento sociales que son sancionadas (factores sociales).

### 7.2.2.1. Definición Operacional del Clima Organizacional.

Número de respuestas consignadas por el individuo referentes a las dimensiones del Instrumento de Medición de CO, desarrollado por el Departamento Administrativo de la Función Pública las cuales, están enmarcadas dentro de una escala Likert, compuesta por 4 opciones de respuesta.

## 8. CRONOGRAMA

Ilustración 5. CRONOGRAMA FASE 1

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES								
ACTIVIDAD	MES							
	Marzo				Abril			
	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Elección e identificación de la investigación</b>								
<b>Búsqueda de las bases teóricas</b>								
<b>Ajustar la propuesta de Investigación</b>								
<b>Identificación y contacto con la población estudio</b>								
<b>Recolección de los datos</b>								
<b>Sistematización y tabulación de los datos</b>								
<b>Análisis de los datos</b>								
<b>Resultados - Proyecto final</b>								
<b>Corrección de la tesis</b>								
<b>Sustentación del proyecto</b>								

Fuente: Sandra G., Hael M., << autores >> (abril 2016).



	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> Investigación	<b>Fecha de emisión:</b> 13-Abr-2012	<b>Fecha de versión:</b> 13-Abr-2012	

## 9. CONCLUSIONES

Con el presente proyecto estudio de caso para analizar la relación que existe entre el Clima Organizacional y el Burnout de los empleados de una empresa del sector de servicios en Neiva se logro dejar establecida la importancia de diferenciar el proceso que se llevara a cabo en el mes de junio de 2016 bajo la herramienta Burnout para poder identificar todos aquellos factores que vienen afectando a la organización en el clima organizacional y la motivación de sus colaboradores de frente a las actividades que realizan. (clima organizacional).

Se logró obtener aprobación por parte de la empresa de servicios en Neiva para aplicar la prueba Burnout en el año 2016 una vez presentado el presente proyecto, el pasado 21 de abril de 2016, dado que al inicio de proyecto el estudio de caso era teórico y se tomaron como referentes estudios de diferentes actividades económicas bajo esta metodología que han mostrado una realidad interna en las organizaciones no imaginada por las mismas, situación que se quiere evitar al tomar medidas preventivas en al organización al desarrollar el presente proyecto en su fase dos e implementación de acciones para fase tres. Proyecto a desarrollar durante tres años.

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

## 10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Boada G. J., Vallejo R., Agulló T. E. 2014. El burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*. Vol. 16, nº 1 pp. 125-131. Recuperado en: <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=1171>

Chiang, V. M., Núñez P. A., Huerta R. P. (2007). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con los resultados, en grupos de docentes de instituciones de educación superior. *Revista Icade*. Revista cuatrimestral de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales.

El Sahili, G. L. (2012). *Burnout...y Docencia. Un recorrido por el sentimiento gradual de desilusión y desgaste en la profesión educativa, sus consecuencias y soluciones*. Editorial Trillas. México. (p.p. 102 – 108).

García, G. M., Escalante, D. M., Quiroga, S. A. Y. (2012). Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad. *Contribuciones a la Economía*. Universidad Autónoma de Tamaulipas. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2012/clima-laboral-empresa-competitividad.html>

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

Gil-Monte P., Peiró J. 1999. Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del Síndrome de quemarse por el trabajo. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia, Murcia. Recuperado en: [http://www.um.es/analesps/v15/v15\\_2pdf/12v98\\_05Llag2.PDF](http://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF)

Llaneza, Á. F. (2007). Ergonomía forense. Pruebas periciales en prevención de riesgos laborales. Editorial Lex Nova. Segunda Edición. (pp 207 – 21)

Melia, J, L. (1998). Un modelo causal psicosocial de los accidentes laborales. Anuario de Psicología. Recuperado de: <http://www.uv.es/~meliajl/Papers/2004ModeloMelia.pdf>

Miño S. 2012. Clima organizacional y estrés laboral asistencial (Burnout) en profesores de enseñanza media: Un estudio correlacional. Universidad de Santiago de Chile Santiago, Chile Recuperado en: <http://www.psicologiacientifica.com/burnout-profesores-ensenanza-media/#sthash.BBVdhduz.dpuf>

Ramírez P. M., Lee M. S. 2011. Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. Universidad de Tarapacá, Arica, Chile.

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> Investigación	<b>Fecha de emisión:</b> 13-Abr-2012	<b>Fecha de versión:</b> 13-Abr-2012	

Revista de la Universidad Bolivariana, Volumen 10, N°30, 2011, p. 431-446.

Recuperado en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-65682011000300020&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-65682011000300020&script=sci_arttext)

Salazar, E. J., Guerrero, P. J., Machado, R. Y., Canedo, A. R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. ACIMED. Vol.20, N°.4. Ciudad de La Habana. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352009001000004&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352009001000004&script=sci_arttext)

Sánchez Q. C., García C. J. 2013. Clima organizacional y valores: indicadores de necesidades y limitaciones para el cambio. Revista Educación 37. Recuperado en: <http://www.revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/12925/12252>

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.