



# FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

---

CARRERA DE PSICOLOGIA

“SINDROME DE BURNOUT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE LIMA METROPOLITANA, 2018.”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Psicología**

**Autor:**

Cyndi Guadalupe Suazo Tuesta

**Asesor:**

Mg. Johnny Erick Enciso Rios

Lima – Perú

2019

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Johnny Erick Enciso Rios, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Ciencias de la Salud, Carrera profesional de PSICOLOGÍA, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- SUAZO TUESTA, CYNDI GUADALUPE

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada:

Síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018. para aspirar al título profesional de: Licenciatura por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

---

Mg. Johnny Erick Enciso Rios

Asesor

## APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: Cyndi Guadalupe Suazo Tuesta para aspirar al título profesional con la tesis denominada:

Síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

**Aprobación por unanimidad**

**Aprobación por mayoría**

Calificativo:

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

---

Mg. Karim Talledo  
Jurado

---

Mg. Cristian Sarmiento

---

Mg. Mauro Cerón

## DEDICATORIA

Mi esfuerzo y dedicación en la presente investigación, se lo dedico a mis más grandes fuentes de inspiración, motivación, alegrías, etc. Mis padres, hermanos y novio, gracias por apoyarme en mis decisiones, sueños, metas, etc. y por estar a mi lado acompañándome en todo momento o circunstancia.

A mis maestros, principalmente a mi gran mentor Carlitos; por brindarme sus conocimientos en el momento más necesitado.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a Dios, por bendecirme, guiarme e iluminar mi camino durante el transcurso de mi vida.

Gracias a mis padres y hermanos, quienes día tras día son mi fuente de energía y motivación. Para alcanzar todas mis metas, los que tienen tiempo para escucharme y se preocupan por mi bienestar y perseverancia.

Gracias a mi novio, por acompañarme y apoyarme en todo momento o circunstancia, como también ser mi más fiel aliado y consejero.

A mis asesores, quienes me guiaron y orientan durante el desarrollo de toda esta investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS.....</b>	<b>1</b>
<b>APROBACIÓN DE LA TESIS .....</b>	<b>2</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>4</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS.....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>7</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>8</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA .....</b>	<b>39</b>
<b>CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....</b>	<b>52</b>
<b>CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN .....</b>	<b>60</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>66</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>68</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>80</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Distribución de frecuencias y porcentajes de los datos sociodemográficos por sexo en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018 .....	52
<b>Tabla 2</b> Distribución de frecuencia y porcentaje de los datos sociodemográficos por edad en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018. ....	53
<b>Tabla 3</b> Pruebas de normalidad para las variables de síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018. ....	54
<b>Tabla 4</b> Distribución de frecuencias, porcentajes y niveles de la variable del síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018. ....	55
<b>Tabla 5</b> Distribución de frecuencias, porcentajes y niveles de la variable compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018. ....	56
<b>Tabla 6</b> Relación entre las variables de síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018. ....	57
<b>Tabla 7</b> Relación entre las variables del síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018. ....	58

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Datos sociodemograficos por sexo.....	54
<b>Figura 2</b>	Datos sociodemograficos por edad.....	54
<b>Figura 3</b>	Niveles de la variable de sindrome de burnout .....	56
<b>Figura 4</b>	Niveles de la variable compromiso organizacional .....	57
<b>Figura 5</b>	Ficha técnica del cuestionario de SINDROME DE BURNOUT.....	84
<b>Figura 6</b>	Ficha técnica del cuestionario de COMPROMISO ORGANIZACIONAL .....	85



## RESUMEN

La presente investigación lleva por título "síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018". La elaboración de esta investigación sirvió como estudio o revisión a los temas de síndrome de Burnout y compromiso organizacional; siendo el síndrome de burnout aún ambiguo, para algunos estudiantes y/o profesionales y de gran interés actual como tema de investigación en países de Latinoamérica. Así mismo también fue para realizar un estudio de variables entre el síndrome de Burnout y compromiso organizacional, con la cual se esperó encontrar o determinar, una correlación o relación entre ellas. Partiendo de los datos recolectados del estudio se conoció cual componente o dimensión y nivel de síndrome de burnout y compromiso organizacional, es el de mayor resalte o prevalencia. Brindo y proporciono una información utilizable para que las organizaciones, puedan elaborar o diseñar un proyecto de compromiso organizacional con la finalidad de identificar o generar un lazo de vinculación sólida, del colaborador con los principios, valores, objetivos, entre otros. para lograr reducir, quizás no a gran medida, pero si disminuir el síndrome de Burnout. Finalmente, se espera del trabajo de investigación, un aporte, apoyo o fuente de información para futuros proyectos de investigación. Llegando a ser quizás una fuente de antecedentes.

Palabras claves: Síndrome de burnout, Compromiso organizacional, correlacional y transversal

## ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine the relationship between the Burnout syndrome and organizational commitment in collaborators of a company in Metropolitan Lima, 2018. Therefore, it was considered a non-experimental study, whose design was correlational cross-sectional. The population for this investigation consisted of 126 employees of a company in Metropolitan Lima, 2018 divided into 49 collaborators of the female sex and 77 of the male. The applied technique was the survey and the applied instruments were the Maslachn and Jackson Burnout Syndrome questionnaire of 1986 to measure the Burnout syndrome variable and the Meyer and Allen organizational commitment questionnaire of 1991 to measure the Organizational Commitment; both adapted by Aliaga in 2016 in Lima. Finally, it is concluded that Burnout syndrome levels were low (11.9%), medium level (87.3%) and high level (0.8%). In addition to this, the levels of organizational commitment in collaborators of a company in Metropolitan Lima.2018; at the low level (7.9%), medium level (79.4%) and high level (12.7%). In addition, on the correlation, it is found that this is a moderate correlation between the variables investigated.

**Keywords:** Burnout syndrome, organizational, correlational, transversal commitment

## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En pleno siglo XXI estamos viviendo un mundo globalizado y tecnológico, lleno de cambios en donde lo primeros en utilizar estas fuentes o recursos son nada más y nada menos que las empresas u organizaciones en todo mundo; quienes ordenan el empleo de estas a los colaboradores o trabajadores, quienes tienen la responsabilidad de realizar ciertas actividades laborales dentro de las organizaciones; además son ellos quienes deben lograr altos niveles de productividad en tiempos cortos y gozar de una competitividad existente entre las empresas u organizaciones. Algunos autores (Maslach, 1982,1993; Maslach y Jackson 1981, 1984), sostienen que los grandes cambios que se han venido suscitando en las organizaciones se deben a la intensificación de la explotación de nuevos procesos o recursos para así obtener mejores resultados que favorezcan o satisfagan al cliente. Esto ha conllevado que la gran mayoría de trabajadores o colaboradores acepten nuevos retos laborales, llevándolos a trabajar en horas fuera del horario laboral o que descansen adecuadamente en algunos casos. Por ende, es muy probable que aparezcan factores de riesgos psicosociales que afecten la calidad de vida y bienestar en los colaboradores.

Mantilla (2018), alude que las empresas deberían generar un mejor clima laboral en donde tanto el compromiso, satisfacción, motivación, etc. se eleven; sin embargo, la realidad demuestra todo lo contrario, los colaboradores perciben dentro de su entorno laboral tensiones, conflictos y constante presión lo cual generaría en el colaborar estrés que con el paso del tiempo se puede llegar a convertir en una enfermedad ocupacional o laborales producidas en el trabajo por agentes estresantes expuestos en el colaborador. De igual modo Gonzales (2015), expresa que el trabajar no es perjudicial, puesto que dota de beneficios

económicos y de salud mental ya sea individual o colectiva a los colaboradores; pero si agregamos al trabajo la globalización tecnológica, fenómenos políticos, sociales, entre otros. Termina por generar en el colaborador o trabajador problemas psíquicos, que con el paso del tiempo se convertirá en estrés laboral, llegando a convertirse en una enfermedad psicosomática o psicosocial.

La Organización mundial de la Salud (2016), demuestra que en el país de Argentina el 26.7%, padece de estrés mental, por causa de un alto nivel de trabajo, en Brasil el 14% acude a los hospitales a causa del estrés laboral y finalmente en Chile, 27.9% de la población, han padecido de estrés laboral en el año 2011. Lazarus y Folkman (1984), comentan que el estrés es la respuesta emocional, conductual, mental y fisiológica que es manifestada por el colaborador o trabajador ante la confrontación entre las excesivas demandas laborales y los recursos o técnicas con los que pueda contar el colaborado para defenderse. Las consecuencias o resultados de este enfrentamiento, en el caso de que el colaborador no pueda sobrellevarlo sería el padecer del síndrome de burnout que al traducirlo significa el síndrome del "quemado" o "tostado". Para Raigosa y Marín (2010), el Síndrome de Burnout, es uno de los más resaltantes o principales causantes de las enfermedades psicosociales o agotamiento emocional, las cuales perjudican al colaborador en su organización, bienestar humano y salud. Además; se conoce que, ante la aparición de toda situación, hecho, circunstancia u otros, causantes de un nivel de estrés sobre llevadero traerá como consecuencia ausentismo o retiro voluntario de la organización, bajo rendimiento o desempeño laborales, entre otros.

La Organización Internacional de Trabajo (2001), confirma que ante la aparición de problemas psicológicos producidos por el trabajo han ido en aumento, en la proporción de uno a diez colaboradores, quienes han padecido de depresión, ansiedad, estrés, entre otros llevándolos así al desempleo u hospitalización en el peor de los casos u circunstancias.

El Ministerio del Trabajo (2016), demuestra que, en el Perú de 1535 colaboradores o trabajadores, se conoce que el 0.44% ha padecido de enfermedades ocupacionales o psicosociales. Entendiendo que durante el transcurso de solo un mes un grupo de colaboradores o trabajadores ha padecido de estrés laboral, pudiendo ser minoría.

Cuando el colaborador se identifica con las metas, objetivos, valores y responsabilidades de la organización a la cual pertenece, existirán altas probabilidades de reducir las consecuencias del síndrome de Burnout; dicho de otra manera, si las organizaciones o empresas buscaran o desarrollaran el compromiso organizacional de sus colaboradores hacia la organización; es muy probable que disminuya o se elimine el ausentismo, bajo desempeño laboral, accidentes laborales, entre otros. Del colaborador. Tal como lo mencionan Mowday y Steers (1979), dentro de las organizaciones, que tienen o presentan altos niveles de compromiso, se registrarán niveles elevados de desempeño, productividad y bajos indicadores de ausentismo. De igual manera; Loyola (2014), precisa que si una organización manifiesta compromiso y se preocupa por el desarrollo de sus colaboradores; ellos ante este acto otorgaran a su organización o empresa su lealtad y potencializaran sus habilidades y capacidades con la finalidad de trabajar a la par y estar comprometida con su organización, por largo tiempo y al mismo nivel que la organización este comprometido con ellos.

Finalmente en el Perú; el 50% de los ejecutivos reconocen la falta de compromiso organizacional; en las organizaciones de hoy en día, el 60% de las organizaciones carecen de un programa adecuado para la medición y perfeccionamiento del compromiso organizacional; sin embargo, estas organizaciones, a pesar de lo mencionado anteriormente, están combatiendo para disminuir, el estrés laboral de sus colaboradores; porque reconocen que el 66% de ellos se encuentran abrumados, a causa de sus entornos laborables. (Diario Gestión, 2015).

## 1.2. Formulación de problemas

### ➤ Problema específico

¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018?

## 1.3. Justificación

### 1.3.1. Justificación Teórica:

Esta investigación trata sobre el síndrome de burnout desde el contexto laboral, con el objetivo de dar a conocer cuáles son las consecuencias que este síndrome puede generar y que tanto o poco influye las dimensiones en las emociones, sentimientos, pensamientos y acciones del colaborador. Por ello también, se brindan recomendaciones que ayuden a reducir las consecuencias que atraigan el síndrome de burnout y así lograr un conveniente compromiso organizacional. También cabe mencionar que esta investigación sirva como alcance o antecedente para futuras investigaciones con ambas variables o solo una.

Esta investigación otorga información de cómo crear o implementar nuevas metodologías, estrategias, etc. para el empleo de las variables del síndrome de burnout con el fin de reducir las consecuencias y así generar un alto nivel de compromiso organizacional, logrando con ello que la empresa gane, principalmente los colaboradores.

Finalmente, hay que recordar que esta investigación es metodológica por ello, se implementa el uso y aplicación de datos estadísticos, los cuales facilitan o permiten la descripción, el conocer y hallar la relación entre las variables, como también la relación en dimensiones de cada una de ellas.

#### **1.4. Limitaciones**

- Factores como el tiempo en que se aplicó la prueba, el estado emocional de cada participante puede intervenir en las respuestas hacia las variables estudiadas.
- De igual manera con respecto a los recursos, solo se contó con la presencia de una evaluadora, ampliando el tiempo de aplicación de toda la muestra.
- Escasos estudios con ambas variables psicológicas dentro del contexto de estudios correlacionales.
- Por otra parte, los resultados de la investigación no deben generalizarse a toda la ciudad de Lima Metropolitana, debido a que por motivos de practicidad la muestra fue una organización evaluada, por lo que otros factores como las características propias de la organización pueden intervenir y generar resultados diferentes a esta investigación. Pero, estos resultados pueden servir como referencia para posibles estudios similares.

#### **1.5. Objetivos**

##### **1.5.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre el síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.

### 1.5.2. Objetivo Especifico

- Identificar los datos sociodemográficos
- Determinar la relación entre la dimensión del cansancio emocional y compromiso afectivo en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.
- Determinar la relación entre la dimensión del cansancio emocional y compromiso de continuidad en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.
- Determinar la relación entre la dimensión del el cansancio emocional y compromiso normativo en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.
- Determinar la relación entre la dimensión de despersonalización y compromiso afectivo en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.
- Determinar la relación entre la dimensión de despersonalización y compromiso de continuidad en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.
- Determinar la relación entre la dimensión de despersonalización y compromiso normativo en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.
- Determinar la relación entre la dimensión de realización personal y compromiso afectivo en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.
- Determinar la relación entre la dimensión de realización personal y compromiso de continuidad en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.
- Determinar la relación entre la dimensión de realización personal y compromiso normativo en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.



## CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes internacionales de las variables del síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.

**Amanto (2018)**, realiza una investigación descriptiva, de campo, correlacional y exploratoria titulada "síndrome de burnout y compromiso organizacional en el personal administrativo en los centros de educación", la población fue de 966; por ello delimita el tamaño de población a través de la técnica de muestreo probabilístico por ello obtiene una muestra de 275 de personal administrativo, esta investigación es corte transversal, tipo cuantitativo y cualitativo; porque realiza un análisis situacional de las variables, basándose entre las causas y consecuencias por los datos obtenidos en el estudio de campo y cuantitativo trabaja con datos estadísticos obtenidos de las pruebas aplicadas. El compromiso organizacional es superior. Los resultados obtenidos fueron que existe una relación entre ambas variables, porque la dimensión de despersonalización se ubica en un rango alto y esta tiene una relación directa con el compromiso organizacional que se encuentra en nivel medio.

En la investigación de "Relación entre burnout y compromiso organizacional en una muestra de una empresa del sector salud de la ciudad de Pereira" fue desarrollada por **Castaño (2015)**, de carácter cuantitativo, diseño no experimental, tipo correlacional y transversal con una muestra de 55 mujeres a quienes se les aplicaron los instrumentos de MBI – HSS (Maslach Burnout Inventory) y OCQ (Cuestionario del compromiso organizacional), quienes miden el síndrome de burnout y compromiso organizacional respectivamente. Cuando se correlacionan las dimensiones de ambas variables se obtuvo lo siguiente; en la dimensión de cansancio emocional se tiene una correlación inversa

con las dimensiones de compromiso afectivo (Pearson  $-0,390$ ) y compromiso normativo (Pearson  $-0,342$ ); mientras que para la dimensión de compromiso de continuidad la correlación es directa (Pearson  $0,033$ ), para la dimensión de despersonalización se obtiene que la relación es inversa en las dimensiones del compromiso afectivo (Pearson  $-0,303$ ) y compromiso normativo (Pearson  $-0,203$ ) por otro lado halla relación directa entre esta dimensión con la dimensión de compromiso de continuidad (Pearson  $0,091$ ). Finalmente, la relación entre la dimensión de realización personal es directa con las dimensiones de compromiso afectivo (Pearson  $0,474$ ) y compromiso normativo (Pearson  $0,245$ ), en contraposición la relación entre esta dimensión con la dimensión de compromiso de continuidad es inversa (Pearson  $-0,121$ ).

**Chiang, Nuñez, Martín y Salazar (2010)**, cuya investigación empírica transversal propuesta por ellos es, compromiso del trabajador hacia su organización y la relación con el clima organizacional; un análisis de género y edad panorama socioeconómico el Talca, Chile. Esta investigación tuvo como muestra a 62 colaboradores o trabajadores divididos en género y edad. Oscilando la edad entre 37 y 41 años y la permanencia en la organización de 9 a 14 años. Las pruebas aplicadas son; cuestionario para compromiso de trabajador de Meyer y Allen (1991) y clima organizacional de Chiang (2008). Como resultado se evidencia que no existen diferencias significativas en relación con el género y edad. Salvo en relación con los 40 años, porque los sujetos en investigación presentan un factor motivacional de compromiso organizacional distinto; en otras palabras, las mujeres se motivan ante la presión del cumplimiento de sus actividades laborales y los varones, al ser reconocidos por las actividades desempeñadas. A pesar de lo mencionado con anterioridad, se llega a concluir que los niveles de compromiso y clima organizacional son equivalentes en la muestra.

En la investigación transversal, correlacional y descriptiva de **Dávila (2011)**, titulada Clima organizacional y síndrome de burnout en una empresa mediana de manufactura en el Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco, México. Cuya población fue de 108 evaluados entre 23 hombres y 85 mujeres; se les aplicó el cuestionario de clima organizacional y el MBI-GS, en el cuestionario de clima organizacional, constituido por cuatro componentes; naturaleza del trabajo, grupo de trabajo, estimulación moral y material y condiciones de trabajo. Mientras que en el síndrome de burnout presenta 3 componentes; el cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Se obtuvieron como resultados presencia de un nivel bajo y medio síndrome de burnout y clima organizacional respectivamente.

**Camino (2012)**, su objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral que sufren los Instructores y su compromiso organizacional en una institución educativa. Así mismo, el estudio se realizó con 125 participantes, todos ellos instructores de planta del Centro de Investigación y Promoción Educativa y Cultural. En la metodología aplicó el constructo Estrés laboral, se escogió el instrumento de Maslach Burnout Inventory en el cual se basaron también los estudios de Parker y DeCotiis (1983). Por otro lado, se utilizó la escala de compromiso organizacional (ECO). Concluyendo que a través de las encuestas realizadas existe relación significativa directa entre estrés laboral y compromiso organizacional en los docentes del CIPEC.

**Mireles, Pando y Arando (2002)**, realizaron una investigación analítica y transversal, en donde se relacionaban los factores psicosociales y el síndrome de Burnout en una empresa en el rubro textil de Guadalajara, México. Esta investigación se dio en un periodo de 4 meses para obtenerla muestra; se realizó con 223 colaboradores o trabajadores, 156 hombres y 67 mujeres, a quienes se les aplicó la prueba de Inventario Burnout de Maslach (MBI) y la guía de factores psicosociales, propuesta por el Instituto Mexicano del Seguro Social. Se obtuvo como resultado que el 26% de los trabajadores presentaban el síndrome de Burnout. Así mismo; el 23% manifiesta cansancio emocional a nivel medio, 26% realización personal y despersonalización 29%, nivel alto para ambos. En conclusión, tanto la realización personal y la despersonalización son las categorías que sobresalen dentro del síndrome de Burnout. Mientras que, **Betanzos y Paz (2007)**, elaboraron una investigación correlacional, titulada compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos con variables actitudinales; en Madrid, España. Los sujetos, para esta investigación eran dos empresas mexicanas; una pública y la otra privada; la pública en cargada de la atención en un aeropuerto y la privada al rubro de la venta de electrodoméstico; en estas instalaciones se aplicaron dos cuestionarios, el primero de compromiso organizaciones (OCQ), el cual mide el deseo de permanencia y el segundo fue, el desarrollado por Meyer; el cual mide los tres componentes del compromiso organizacional (afectivo, continuidad y normativo) a 250 colaboradores. El resultado fue la verificación del compromiso que presenta el colaborador con su organización y este se ve reflejado en la actitud y compromiso que manifieste.

## **2.2. Investigaciones nacionales de las variables del síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018**

**Mantilla (2018)**, Realiza el estudio titulado "Síndrome de burnout y compromiso organizacional en docentes de instituciones públicas del distrito de la Esperanza" Su estudio fue de tipo no experimental y correlacional, con un tamaño de muestra de 275 docentes de ambos sexos. Los cuestionarios aplicados fueron el inventario burnout de Maslach (MBI) – SG y el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Los resultados obtenidos fueron la existencia de una correlación indirecta entre las variables, por otro lado en la correlación entre las dimensiones de ambas variables se halló que la dimensión de cansancio emocional se relaciona indirectamente media con las dimensiones de compromiso afectivo y normativo, la dimensión de despersonalización se relaciona indirectamente alto y bajo con las dimensiones de compromiso afecto y normativo respectivamente, finalmente la dimensión de realización personal se correlaciona directamente medio con el compromiso afectivo y directamente bajo con la dimensión de compromiso normativo.

**Salas (2018)**, Desarrolla la tesis titulada "síndrome de burnout y compromiso organizacional en personal civil de técnicas en enfermería de un hospital militar, Miraflores – 2018" esta investigación fue no experimental, transversal, descriptiva, correlacional y cuantitativa. En donde la muestra fue de 108 enfermeras. Los cuestionarios aplicados fueron Inventario e Burnout de Maslach y Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Los resultados obtenidos fueron, en cuanto a la variable de burnout el nivel con mayor prevalencia fue el nivel medio y de menor fue el nivel bajo, de igual modo en la variable de compromiso organizacional el nivel con mayor resalte fue medio y en segundo lugar alto. Por otro lado, la correlación

entre las variables fue inversa negativa. Finalmente en cuanto a la relación entre las dimensiones el investigador realizó correlación entre la variable del síndrome de burnout con las dimensiones del compromiso organizacional obteniendo; que la correlación es inversamente significativa con los componentes de compromiso afectivo, de continuidad y normativo de la variable del síndrome de burnout.

**Céspedes (2017)**, investigó "Compromiso organizacional y síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los olivos, 2017" el objetivo general fue determinar la relación entre ambas variables y como objetivos específicos la relación entre la variable del compromiso organizacional con las dimensiones del síndrome de burnout y la relación entre la variable de síndrome de burnout con las dimensiones del compromiso organizacional. En esta investigación es de método hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo no experimental correlacional, se trabajó con una muestra de 129 docentes, los instrumentos aplicados fueron el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen para la variable de compromiso organizacional y el cuestionario para evaluar el síndrome de quedarse por el trabajo por Pedro R. Gil – Monte, dentro de este cuestionario de evidencia que existen 4 dimensiones en el síndrome de burnout (Desilusión por el trabajo, desgaste psíquico, indolencia y culpa). Los resultados obtenidos fueron; Dentro de los niveles de la variable de burnout se aprecia que el nivel de mayor resalte es el medio con 46%, en segundo lugar, el nivel bajo con 42% y por último el nivel alto con 41%; para la variable síndrome de burnout mayor prevalencia el medio con 34.9%, seguido por nivel alto 35,7% y último lugar nivel bajo con 29.5%. En cuanto a la relación entre ambas variables se llega a la conclusión que su relación es inversamente proporcional.

**García (2015)**, Desarrollo la tesis titulada "Síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – Región Norte 2012", investigación no experimental, descriptivo correlacional y transversal, cuya población fue de 84 trabajadores 62 varones y 22 mujeres con edades oscilantes de 23 a 48 años. Los cuestionarios o instrumentos aplicados fueron el Inventario Burnout de Maslach y cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Dentro de los resultados obtenidos, se encontró que la relación entre dimensión de cansancio emocional es inversamente proporcional con la variable de compromiso organizacional (Pearson -0,244), la dimensión de despersonalización presenta relación directa con la variable de compromiso organizacional (Pearson 0,164) y finalmente la dimensión de realización personal una relación directa con la variable de compromiso organizacional (Pearson 0,244). Finalmente, Los niveles del compromiso organizacional se distribuyen en nivel alto 50.6%, medio 38.6% y nivel bajo 10.8%.

Aunado a esto encontramos la investigación o estudio de **Aliaga (2017)**, cuyo título es Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación, Lima Este, año 2016. Cuyo objetivo consistió en analizar la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional, mediante los cuestionarios de síndrome de burnout y compromiso organizacional, aplicados a 140 colaboradores entre hombres y mujeres del Banco de la Nación; los porcentajes hallados fueron, 67.1% en nivel bajo de síndrome de burnout, 30.7% nivel medio y 2.1% en nivel alto, de la variable de Síndrome de Burnout, mientras que en la variable de compromiso organizacional se encuentran; nivel bajo, 7.1%, medio 43.6% y alto 49,3%. Se llega a concluir que la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional es inversamente proporcional. Y la relación obtenida entre la variable de síndrome de

burnout y las dimensiones de compromiso es relación inversa entre la variable del síndrome de burnout con todas las dimensiones del compromiso organizacional, en la dimensión del compromiso afectivo ( $\rho = -0,485$ ), compromiso de continuidad ( $\rho = -0,275$ ) y compromiso normativo ( $\rho = -0,340$ )

**Cordova L. y Sulca K. (2017)**, en la tesis de "síndrome de burnout y su relación con el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en colaboradores de hospital militar" su objetivo fue identificar la relación entre el síndrome de burnout, compromiso y satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Emergencia de un Hospital Militar de Lima Metropolitana; para lo cual emplearon un diseño de investigación correlacional y de tipo cuantitativa. La población estuvo conformada por 296 colaboradores del área de emergencia, evaluados a través del Maslach Burnout Inventory – General Survey, y la versión validada en español del Utrecht Work Engagement Scale (Schaufeli & Bakker, 2003) y Job Satisfaction Scale (Price, 1997). Encontrando que existía una relación indirecta y significativa entre el Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral; y la Satisfacción laboral se relaciona directamente con el Compromiso laboral.

**Pompilla Y. (2017)**, su objetivo fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de un Contact Center de Lima Metropolitana. En la metodología el tipo de investigación fue no experimental transversal, de diseño correlacional, y la muestra estuvo conformada por 200 colaboradores de ambos sexos, entre los 18 a 50 años. Los instrumentos empleados fueron el cuestionario del estrés laboral de la OIT y el cuestionario del compromiso organizacional de Meyer y Allen. Los resultados evidenciaron que existe una correlación directa, significativa y positiva baja, entre los puntajes totales del estrés



laboral y compromiso organizacional, es decir, a mayor estrés laboral, mayor compromiso organizacional. A su vez, encontraron correlaciones positivas y significativas entre algunas dimensiones del estrés laboral y los componentes del compromiso organizacional. En la variable Estrés laboral, el sexo, así como la edad no establecen diferencias significativas, por el contrario, para la variable Compromiso organizacional encontraron diferencias significativas tanto en sexo como en la edad.

**Anampa (2016)**, su objetivo fue determinar la relación de compromiso organizacional con estrés laboral en trabajadores de una constructora de la ciudad de Trujillo, la muestra estuvo conformada por 35 trabajadores de dicha empresa. Se empleó el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer & Allen y el Cuestionario adaptado de Estrés laboral. Los resultados se encontraron que existe una correlación negativa alta entre las dos variables con un coeficiente de correlación de Pearson igual a  $-0.627$ . **Chávez (2016)**, realizó un estudio del estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de Gestión comercial de Electrosur S.A, la muestra estuvo conformada por 32 trabajadores del área administrativa - operativa. El instrumento que se aplicó para la medición fue una encuesta previamente validada, la cual estaba constituida de 25 preguntas, de esta se obtuvieron los siguientes resultados; el estrés interfiere directamente en el adecuado desarrollo del desempeño laboral, y el factor principal que afecta a los colaboradores fue la sobrecarga laboral en la empresa, esta sobrecarga disminuye su rendimiento y por lo tanto su desempeño. **Quispe (2016)** efectuó una investigación para medir e identificar el grado de estrés y clima laboral en los trabajadores de una entidad privada de Surquillo-Lima. Siendo la población conformada por 168 sujetos, 93 mujeres y 75 varones entre 20 años a 58 años. En la metodología aplicó la Escala de Estrés Laboral

OIT-OMS de Ivancevich y Matetteson cuyas propiedades psicométricas fueron adaptadas a nuestro medio y la Escala de Clima Laboral, elaborada y estandarizada por Sonia Palma Carrillo. En conclusión, la investigación muestra resultados de que existe una relación significativa entre las variables estrés y clima laboral, pues el 87.5% evidencia un nivel bajo de estrés y que el 44.8 % manifiesta un favorable clima laboral.

**Richard (2014)**, realizó un estudio de caso no experimental de tipo descriptivo – correlacional, de corte trasversal; la finalidad de este caso consiste en definir la relación entre Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional en colaboradores de una empresa Retail en Lima, Perú. La muestra para esta investigación fue 136 colaboradores o trabajadores, se divide a la población por edades y género, los instrumentos aplicados fueron; la Escala de Satisfacción Laboral de Materan (2007) y la Escala de compromiso Organizacional de Allen y Meyer (1990). Con esta investigación se llega a la conclusión, de que existe una correlación positiva y significativa o directamente proporcional entre sus dos lados variables. Además, solo el 4% de la población mantiene un bajo nivel de compromiso, por ende, los colaboradores de esta organización se comprometen e identifican con la organización; ya sea con sus objetivos, metas, valores, entre otros. Otra deducción de esta investigación; los colaboradores o trabajadores menores de 30 años, no se identifican o comprometen con la organización; de acuerdo con la investigación solo presentaron un nivel alto en compromiso organizacional los colaboradores de 31 a 52 años.

Al mismo tiempo tenemos el estudio de **Pineda (2017)**, el cual lleva el nombre de Clima laboral y Compromiso organizacional en trabajadores del hospital I La Esperanza de Trujillo, cuyo propósito se basó en determinar la existencia de una relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional en 84 colaboradores divididos en 29 hombres y 55 mujeres, se aplicaron los instrumentos de Escala de Clima Social en el Trabajo (WES) y la escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Con esta investigación se determina la existencia nula entre ambas variables y los niveles de mayor prevalencia en el clima laboral y compromiso organizacional fue medio con 82.1% y 61.9% respectivamente.

Adicional, en la investigación titulada Organizational Commitment, Work culture and Archivement motivation in the State Islamic University Syarif Hidayatullah Jakarta de **Avicenna, Adriani & Mujib (2012)**, Se decide realizar el estudio con el único objetivo de medir el compromiso organizacional, la cultura de trabajo y la motivación de logro entre los profesores, personal administrativo y los estudiantes. Para ello, la población a investigar fue de 300 personas divididas en 59 profesores, 99 admirativos y 101 estudiantes, que llevan un año en la universidad (organización). De este modo se aplicaron tres cuestionarios de compromiso, cultura y motivación, ambos en escala Likert de 4 puntos. Obteniendo con ello que el mayor porcentaje de la población evidencia un nivel bajo de compromiso, logro y cultura. Igualmente, esta investigación permite descubrir que tanto la cultura como la motivación afectan significativamente al compromiso organizacional.

Finalmente, dentro del estudio de **Soukupová (2016)**, nombrado Burn Out Syndrome; cuya finalidad consiste en inspeccionar las diferencias que existen entre los colaboradores de empresa públicas y privadas, a través del inventario de Malslach

Burnout, este estudio se lleva a cabo con 97 colaboradores 65, pertenecientes al sector privado y 32 sector público.; subdivididos en 69 cobradores de una organización, 17 empresarios (trabajadores independientes) y 11 emprendedores. Los resultados registrados fueron que los colaboradores del sector público manifiestan mayor porcentaje en cansancio emocional y despersonalización que del sector privado. Igualmente se concluye que todo colaborador que labora sin limitaciones; es decir empresarios y emprendedores presentan menor nivel de síndrome de burnout y mayor satisfacción por sus trabajos que los colaboradores de las organizaciones.

## **2.3. Bases teóricas**

### **2.3.1. Bases teóricas del síndrome de burnout**

Para definir la variable de síndrome de burnout, se debe iniciar con la definición de estrés laboral; el cual para Pérez (2017), es presencia sintomática, del aumento desmesurado de la conducta o comportamiento del colaborador, es decir de las normas de conducta observables por otros y la disminución del lado oculto del colaborador, en sus pensamientos, sentimientos, etc. En otras palabras, el estrés aparece cuando el colaborador dentro de su ambiente laboral puede apreciar u observa diversas situaciones que le generen angustia o desesperación, llevándolo a la intranquilidad o malestares sintomáticos; estas situaciones pueden ser un exceso de trabajo, un ambiente poco agronómico, etc. Es aquí en donde Grau (2007), define al síndrome de burnout como un estrés laboral, exclusivamente en trabajadores, quienes mantienen una relación nociva con las oportunidades, bienes, facilidades, entre otros propios del ambiente de trabajo. Para Maslach y Jackson (1981), brindan el concepto de síndrome de burnout; como la reacción alterada que es manifestada por el colaborador o trabajador ante el servicio

ofrecido a otra persona. Pudiendo ser estas médicas, ingenieros, entre otros. Mientras que el autor Monte (2006), afirma que el síndrome de burnout no es nada más que una reacción o respuesta del trabajador o colaborador ante un estrés laboral altamente demandante. También alega que, este síndrome hace acto de presencia cuando lo pensado por el colaborado no es concreto ante su verdadero ambiente laboral.

Bosqued (2008), alude que en el síndrome de burnout se dan cambios negativos a nivel personal en un tiempo determinado, que puede generar un trabajador o colaborador, constantes frustraciones, exigencias y/o demandas nocivas y de gran intensidad dentro de su puesto laboral. También el autor Edelwich y Brodsky (1980), describen al síndrome de burnout como la disminución los idealismos, energía y propósito. Y en el ámbito organizacional se entiende como el estado de cansancio emocional y físico.

Schaufeli, Maslach y Marek (1993), concuerdan y aseveran que el síndrome de burnout es el resultado únicamente de las condiciones laborales, por ello se debe realizar estudios en relación con el entorno laboral de cada carrera profesional.

El Síndrome Burnout es un efecto a largo plazo del estrés crónico y se da en trabajos que presentan un contacto personal agudo, donde el apoyo del profesional se vuelve imprescindible. El gasto de fuerzas y la frustración cuando no se establece adecuadamente esta relación de cordialidad y acatamiento hacia la autoridad profesional se convierte en el origen del Burnout. Entonces el Síndrome Burnout es la consecuencia del estrés, pero en periodos prolongados de tiempo, lo que genera un agotamiento emocional, falta de energía y distanciamiento hacia los destinatarios de los esfuerzos; así como sentimientos de incompetencia, deterioro de la propia vida, actitudes de rechazo hacia el trabajo, que a la vez pueden estar acompañadas de diversos síntomas

psicológicos como irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima. Sahili (2006).

Finalmente, Aliaga (2017) afirma que el síndrome de Burnout es la consecuencia de un estrés laboral no controlado por el trabajador, llevándolo al cansancio emocional, depresión y desmotivación por el puesto de trabajo que viene desempeñando. Y haciendo de esta actividad una rutina diaria y pesada para el colaborador, principalmente para aquellos que llevan más tiempo laborando dentro de la organización o empresa. Tengamos en cuenta que el síndrome de burnout significa en español "síndrome de estar quemando". Es decir que el colaborador se siente cansado, agobiado, desmotivado, entre otros debido a las condiciones nocivas el trabajo.

#### **Agentes causantes del síndrome de burnout**

Para Gil Monte (2001), citado por Cialzeta (2013), menciona que existen cuatro agentes causantes del síndrome de burnout. Siendo el primero:

*Agente causante individual;* cuando un colaborador o trabajador se enfrasca o introduce exageradamente en los conflictos o dificultades a sus clientes, volviendo personales, llegando a provocarle un cansancio emocional junto con una realización personal mínima, porque tiene sensaciones de remordimiento o frustraciones fuertes al no lograr solucionar estos conflictos.

*Agente causante de relaciones interpersonales;* Si el colaborador o trabajador se encuentra en un ambiente hostil lleno de conflictos, querellas, discusiones entre otros, con sus pares en el trabajo y al no contar con la ayuda de otros pares o superiores, son agentes que podrán desencadenar también esta sensación de cansancio emocional.

*Agente causante organizacional,* en toda organización siempre existe un orden ante cualquier acto que suceda dentro de esta, es decir tramites o actividades que presentan una secuencia de pasos para lograr desarrollarlas. Es por ello, todo colaborador debe

realizar una serie de secuencias ordenas previamente, ya sea con sus pares o con superiores, durante el desarrollo se puede dar inicio hacia un conflicto por un mal entendió en el proceso, procrastinación de algún par o sencillamente la respuesta tarde ante la solicitud realizada por parte de algún ejecutivo o simplemente la directiva. Llevando a trabajador o colaborador a sentir una sobre carga en sus responsabilidades o funciones por realizar.

*Agente causante social*, Son agentes sociales los cuales están en constante cambio, que a la larga darán paso o generarán un sobre cargar en la personalidad del colaborador y este no logra adaptarse a las nuevas demandas del entorno social.

#### **Niveles del síndrome de burnout:**

Para Salas (2018), el síndrome de burnout se puede llegar a manifestar en tres niveles basándose de las circunstancias, es por ello por lo que no siempre los colaboradores no manifestaran el mismo nivel de burnout o grado de enfermedad.

*Nivel bajo*, La persona con síndrome de burnout manifestara síntomas ligeros, intermitentes e inespecíficos. El colaborador se vuelvo poco productivo.

*Nivel medio*, El colaborador afectado manifiesta cansancio, perdida de la atención en ciertos momentos al igual que la concentración y puede llegar a ausentarse de sus labores.

*Nivel alto*, Se caracteriza por el aversivo total al desempeño de las tareas o actividades encomendadas, cansancio extremo, etc. En otras palabras, el colaborar manifiesta una crisis existencial, llevando al aislamiento total, depresión severa y empiezan a parecer las enfermedades psicosomáticas crónicas. En este nivel el colaborar puede optar por retirarse por completo de la empresa.

Cicerone (2013), comenta que existen tres momentos que atravesaría un colaborador antes de tomar la decisión de retirarse por compelo de la organización estos son:

*Momento leve*; pesadez para despertar, fatiga constante, pérdida del ánimo de actividades favoritas y proactividad.

*Momento moderado*; excesivo desgano, mal humor, hostilidad, irritabilidad, distracción, inconformidad, baja autoestima, entre otros.

En último lugar vendría la *Momento grave*, este momento se caracteriza por el retiro del colaborador o trabajador de sus actividades laboradas ya sea por cuenta propia (renuncia) o despido. Ya que este síndrome puede llegar a provocar enfermedades psicosomáticas, como migrañas, dolores musculares, trastornos del sueño, entre otros que no podrán ser tratadas con ningún tipo de medicamento.

### **Dimensiones del síndrome de burnout**

El síndrome de burnout presenta tres dimensiones cansancio emocional, despersonalización y realización personal siendo la unión de ellas presencia del síndrome de burnout.

#### *Cansancio emocional*

Gracia (2015) alude que es la pérdida o disminución de la potencia emocional del trabajador y de la capacidad de relacionarse con las personas o compañeros de trabajado. Llevándolo a presentar actitudes hostiles, irritables, insatisfacción, descortesía, entre otros. Partiendo de lo mencionado, se llega a inferir que el cansancio emocional, es la disminución de toda actitud positiva o energía que el colaborador pueda tener o manifestar, ante sus actividades laborales. Llevándolo en muchas ocasiones a manifestar actitudes agresivas y negativas tanto en las actividades encomendadas como también en las relaciones interpersonales. Se refiere a la valoración



de la sensación de sobre esfuerzo físico y emocional a consecuencia de las demandas del trabajo y de las interacciones personales que se producen entre los trabajadores y con los clientes. (Gonzales, Lacasta & Ordoñez, 2008. Pg. 46).

Maslach (1993), plantea que el agotamiento personal se refiere a “los sentimientos de no poder dar más de sí a nivel emocional y a una disminución de los propios recursos emocionales (pg.20). Finalmente, Maslach y Jackson (1986), afirman y aseguran que este componente; el cansancio emocional, es principal componente del síndrome de burnout, llegando a presentarse en una sintomatología física y cognitiva.

#### *Despersonalización*

Gracia (2015), consiste en la carencia de emociones o sensaciones, por parte del colaborador hacia su círculo social, puede manifestar en sus amigos, compañeros de trabajos o familiares comportamientos hostiles, ofensivos, entre otros. Por otro lado, esta puede ser visible en un colaborador, porque presenta comportamientos inseguros o poco estables dentro de su círculo social. Además, si el propio colaborador observa su contexto laboral no grato, agresivo tosco y siente presión por resolver sus actividades laborales, manifestara actitudes agresivas, desentonas, falsas, prepotentes y otras.

Para Barrera (2017) esta dimensión, ocasiona que el colaborar opte por alejarse de las personas, manifiesta conductas no comunes, sea insensible ante la presencia de relaciones, aislamiento, responsabiliza a otros por sus propios actos o fracasos, se aleja de todo tipo de relación interpersonal, conversaciones, salidas, etc. comportamiento de aislamiento. En otras palabras, el colaborador observara todo su entorno laboral de manera negativa, desfavorecedora, etc.

### *Realización personal*

Aliaga (2017), aparece cuando las actividades encomendadas dentro de la organización o por otras personas sobrepasan la habilidad o destreza para lograr desarrollarlas eficiente y eficazmente. Provocando en el colaborador emociones negativas en cuanto a su percepción como ser autosuficiente, una sensación de inutilidad. Llevando al aisló total de todo su círculo social, generado una disminución en su autoconcepto y autoaceptación. Como consecuente de esta se dará la disminución del amor propio del colaborado, por ende, aparecen sentimientos de insatisfacción ante las actividades por desarrollar y creara la sensación de improductividad.

Cialzeta (2013), menciona que esta disminución en la realización personal se debe a la sensación de incapacidad de desarrollar cualquier actividad encomendada hacia el colaborador, debido a la idea irracional de inepticia para realizar la actividad. Por ende, no está conforme con los objetos que logre alcanzar, con el paso del tiempo el colaborador puede perder grandes momentos u ocasiones exitosas que lo pueden llevar al gran desarrollo profesional. Se refiere a la autoevaluación que realiza el profesional respecto al trabajo que desempeña, desarrollándose en el síndrome de Burnout, una pérdida de confianza en sí mismo y un negativo autoconcepto. (Gonzales, Lacasta & Ordoñez, 2008. Pg. 47). Se refiere a la tendencia de profesionales a evaluarse negativamente, con especial incidencia en la habilidad para la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden.

En conclusión, en esta dimensión el colaborador presentara o manifestara sentimientos de incompetencia, baja eficacia y sentido de logro disminuido. Es decir, mantiene una percepción subjetiva de frustración o incompetencia ante el desarrollo de sus actividades, desvalora el esfuerzo o ímpetu que manifestaría ante la realización de

una actividad, con ello llegando a disminuir su autoestima laboral.

### **2.3.2. Bases teóricas del compromiso organizacional**

Davis y Newstrom (2000), definen al compromiso organizacional, como el sentimiento de fidelidad de los colaboradores con la organización a la cual pertenece y desarrollan actividades laborales dentro. También Arciniega (2002), menciona que las agrupaciones de relaciones dentro de la organización conseguirán retener al colaborador.

Para Hellriegel y Slocum (2004), el compromiso organizacional es la magnitud de identidad o identificación que tiene el colaborador con la organización o empresa en la cual labora. Ya que el colaborador acepta sin conjeturas los valores, creencia, objetivos, entre otros, que puedan ser proporcionados por la organización. También el colaborador o trabajador está dispuesto a representar a su organización en todo momento y luchar para que esta obtenga el mejor reconocimiento, además presenta un alto nivel de estadía dentro de la organización.

Mientras para Chiavenato (2000), el compromiso organizacional es un componente emocional junto con la comprensión que tenga el colaborador con la historia de la organización a la cual pertenece, objetivos, metas, entre otros. En otras palabras, si el colaborador conoce toda la historia de la fundación de la organización o empresa y la situación actual de esta, existen altas probabilidades de que acepte y se comprometa con de modo honesto y sincero con las metas, objetivos, valores y otros.

Finalmente, Medina (2018) define al compromiso organizacional en términos de actitudes, porque el colaborador manifiesta un deseo de continuar permaneciendo en la organización, es por ello que manifiesta y demostrara todas sus cualidades para obtener mejoras o beneficios que favorezcan a la organización. Como también es la relación favorable que siente el individuo con la organización, mostrando lealtad, preocupación,

bienestar en favor a la organización.

Robbins (2005), es importante que exista una relación duradera entre organización y colaborador, porque esto permitirá niveles más bajos, tanto de ausentismo como de rotación lo cual indica la satisfacción en el trabajo.

### **Perspectivas del compromiso organizacional**

El compromiso organizacional cuenta con tres perspectivas las cuales según:

Becker (1960), citado por Betanzos, Andrade y Paz (2006), las perspectivas del *intercambio social*, las cuales dan inicio al compromiso cuando existe o se observa en la relación que tiene el colaborador con los beneficios que son otorgados por la organización. Pero si para llegar a estos beneficios se necesita que el colaborador se da grandes sacrificios o esfuerzos dentro de la organización, esta relación se dará por perdida, ya que el colaborado desistirá de ganar esos beneficios. Pero si se da todo lo contrario, los colaboradores no estimaran en utilizar o brindar todos sus recursos, estrategias, tácticas para lograr esos beneficios, este esfuerzo provocara que las organizaciones fidelicen con sus colaboradores objetivos, responsabilidades, visión, entre otros. Además, los colaboradores realizaran actividades que lleven al éxito a la compañía con la cual se sienten comprometidos y continuaran por un largo tiempo dentro de su organización. Esta perspectiva interactúa como el compromiso de continuidad.

Mientras que Reichers (1985), menciona que la *perspectiva de atribución* da inicio al compromiso cuando considera que toda organización debe y tiene la responsabilidad de comprometer moralmente a su colaborador con la organización, a través de una serie de circunstancias que no permitan al colaborador retirar de la institución sin antes haber cumplió con su responsabilidad. Esta perspectiva da apertura para el inicio del compromiso normativo.

Finalmente, la *perspectiva psicológica*, citado por Hurtado (2017), la cual partiendo desde Mathieu y Zajac (1990), aluden que el compromiso nace del trueque que se da entre las actividades desempeñadas por el colaborador con los refuerzos positivos de la organización, siendo estos el agradecimiento, la gratitud, reconocimiento o algún indicador afectivo por desempeñar con excelencia el trabajo o actividad realizada de manera grupal o individual. Porque de esta manera el colaborador sentirá que su trabajo es apreciado y valorado. Esta abre paso al nacimiento del compromiso afectivo.

### **Dimensiones del compromiso organizacional.**

Existen tres dimensiones, que no dividen al compromiso organizacional propiamente dicho sino todo lo contrario, son las dimensiones que la componen.

#### *Compromiso afectivo*

Meyer y Allen (1997), Se da cuando el colaborador siente que su trabajo es valorado y recompensado con carias psicológicas positivas; es decir con frases o felicitaciones motivadoras y alentadoras.

Loli (2007) Son los lazos emocionales que construyen el colaborador con la organización al satisfacer sus necesidades y expectativas.

Rodríguez (2014), indica que es la adhesión emocional (vínculo emocional) que tiene el colaborador hacia la empresa, adquirido es como consecuencia de la satisfacción por parte de la organización de las necesidades y expectativas que el trabajador siente.

#### *Compromiso de continuidad*

Meyer y Allen (1997), se basa exclusivamente en como retener al colaborador a través de beneficios concretos o palpables, que el mismo colaborador considere que son provechosos y no requerirá de un sobre esfuerzo.

Loli (2007), señala que es la conciencia de la persona respecto a la inversión en tiempo y esfuerzo que se perdería si deja la organización para conseguir otro empleo.

Rodríguez (2014), considera que surge como resultado de la inversión de tiempo y esfuerzo que la persona ha logrado por su permanencia en la organización y que perdería si abandona el trabajo, y que en sociedades con altos índices de desempleo existe un bajo grado de compromiso de continuación.

#### *Compromiso normativo*

Meyer y Allen (1997), la organización se basa en brindarle o crear al colaborador un sentimiento de deuda o vinculación moral con dotes de ética con la finalidad que le colaborar se sienta en deuda con la organización y decida retirarse de esta.

Loli (2007), define como la creencia en la lealtad a la organización en correspondencia a ciertas prestaciones.

Rodríguez (2014) define como el deber moral o gratitud que siente el trabajador que debe responder de manera recíproca hacia la empresa como consecuencia de los beneficios obtenidos (trato personalizado, mejoras laborales, etc.). además, sostiene que los empleados no sólo deben tener un contrato laboral, sino que se debe implantar un contrato afectivo psicológico entre el colaborador con la misión y visión de la empresa.

## **2.4. Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

**H1:** Existe relación entre las variables del síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.

**H0:** No existe relación entre las variables del síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.

#### 2.4.2. Hipótesis Específicas

- Existe relación entre las dimensiones del cansancio emocional y compromiso afectivo en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.
- Existe relación entre las dimensiones del cansancio emocional y compromiso de continuidad en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.
- Existe relación entre las dimensiones del el cansancio emocional y compromiso normativo en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.
- Existe relación entre las dimensiones de despersonalización y compromiso afectivo en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.
- Existe relación entre las dimensiones de despersonalización y compromiso de continuidad en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.
- Existe relación entre las dimensiones de despersonalización y compromiso normativo en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.
- Existe relación entre las dimensiones de realización personal y compromiso afectivo en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.
- Existe relación entre las dimensiones de realización personal y compromiso de continuidad en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.
- Existe relación entre las dimensiones de realización personal y compromiso normativo en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.

## CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

### 3.1. Operacionalización de variables

#### 3.1.1. Operalización de la variable del síndrome de burnout

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS
Síndrome de Burnout	Según Maslach y Jackson, (1981) Consiste en la sobre tensión crónica, agotamiento emocional. Despersonalización y realización personal baja presente en un trabajador o colaborador, quien constantemente se encuentra a cargo de satisfacer todas las demandas de los compradores (clientes) de bienes o servicios de la empresa u organización a la cual pertenecen. Como también, el querer tener relaciones interpersonales satisfactorias y aceptables.	El cuestionado del Síndrome de Burnout o Inventario Burnout de Maslach (MBI) consta o está compuesta por 22 ítems, descritos objetivamente, que le permiten al colaborador o trabajar exprese sus pensamientos, actitudes y sentimientos propios de él. Con la finalidad de determinar la presencia del síndrome del quemado (estrés crónico en el trabajo) Estos ítems, están valorados en una escala de Likert, el cual se presenta siete niveles de intensidad y frecuencia, nunca, pocas veces al año o menos, una vez al mes o menos, unas pocas veces al mes, una vez a la semana, pocas veces a la semana y todos los días, con puntuaciones que oscilan desde 0 a 6	Agotamiento o emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo (1)</li> <li>• Me siento cansado al final de la jornada de trabajo (2)</li> <li>• Me siento fatigado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo (3)</li> <li>• Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo (6)</li> <li>• Me siento quemado por mi trabajo (8)</li> <li>• Me siento frustrado con mi trabajo (13)</li> <li>• Creo que estoy trabajando demasiado (14)</li> <li>• Trabajar directamente con personas me produce estrés (16)</li> <li>• Me siento acabado (20)</li> </ul>



		<p>puntos respectivamente.</p> <p>Dividido en tres componentes o dimensiones.</p> <p>Siendo puntuaciones altas en los dos primeros niveles o dimensiones y una baja en la última, indicaran un estrés crónico laboral.</p>		
--	--	--	--	--

			<p>Despersonalización</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales (5)</li> <li>• Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión (10)</li> <li>• Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente (11)</li> <li>• No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas a las que doy servicio (15)</li> <li>• Creo que las personas que trato me culpan de algunos problemas (22)</li> </ul>
--	--	--	---------------------------	---

			Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas (4)</li> <li>• Trato muy eficazmente los problemas de las personas (7)</li> <li>• Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás (9)</li> <li>• Me siento muy activo (12)</li> <li>• Me es fácil crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy servicio (17)</li> <li>• Me siento estimulado</li> <li>• después de trabajar en contacto con personas (18)</li> <li>• He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión (19)</li> <li>• En mi trabajo trato problemas emocionales con mucha calma (21).</li> </ul>
--	--	--	----------------------	--

Aplicación de la escala de Likert con 0: nunca; 1: pocas veces al año; 2: Una vez al mes o menos; 3: Unas pocas veces al mes; 4: Una vez a la semana; 5: Pocas veces a la semana; 6: Todos los días.

### 3.1.2. Operalización de la variable del compromiso organizacional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMES
Compromiso organizacional	Según Meyer y Allen (1991), el compromiso organizacional, consiste en una relación o vínculo satisfactorio entre el colaborador y su organización, la cual permite que el trabajador este fidelizado con los objetivos, creencias, metas, entre otros. Pertenecientes a la empresa.	Las puntuaciones obtenidas en el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991), de 26 reactivos, divididos en tres componentes, los cuales evaluarán el nivel y tipo de compromiso organizacional presente en cada colaborador o trabajador en realización con la empresa u organización en donde desempeñan actividades laborales. A través de la escala de Likert, se observan 5 escalas; totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo. A mayor puntuación se conocerá que compromiso y nivel es de prevalencia en el colaborador o trabajador.	Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mi equipo de trabajo es como parte de mi familia (1)</li> <li>• Realizo mi trabajo de la manera más efectiva sin que esto signifique un costo mayor para la organización (2)</li> <li>• Me siento emocionalmente vinculado con esta organización (3)</li> <li>• Mis metas se alinean perfectamente a las de las organizaciones. (4)</li> <li>• Siento que todos esperan un buen desempeño de mi parte (5)</li> <li>• Realmente siento los problemas de la organización</li> </ul>

				<p>como propios (6)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Siento una compenetración del 100% con mi grupo de trabajo (7)</li> <li>• Mis proyectos personales y mi crecimiento están alineados a los de la organización. (8)</li> <li>• Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización. (9)</li> <li>• Este trabajo es para mí algo más que una obligación es el centro de mi vida. (10)</li> <li>• Mi trabajo debe cumplir con las expectativas de mis supervisores y por ende de la organización. (11)</li> </ul>
--	--	--	--	--

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siento que en menos costos incurra la organización yo podría beneficiar más. (12)</li> <li>• Siempre trato de hacer algo mas que las tareas inherentes a mi trabajo. (13)</li> <li>• Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal. (14)</li> <li>• Siento que mi trabajo se adapta a mis competencias. (15)</li> <li>• Siempre había esperado un trabajo como el que tengo. (16)</li> </ul>
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gran parte de mi vida esperado un trabajo como el que tengo ahora. (17)</li> <li>• En estos momentos sería muy difícil para mí</li> </ul>

			Compromiso de continuidad	<p>dejar la organización, incluso si lo deseara. (18)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permanezco actualmente en esta organización lo necesito y lo deseo. (19)</li> <li>• Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo como para pensar en salir de mi organización. (20)</li> </ul>
			Compromiso Normativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a esta organización. (21)</li> <li>• Al demostrar al profesional que hay en mí podría cambiar mi situación de empleado temporal. (22)</li> <li>• Me sentiría culpable si renunciara a la</li> </ul>

				<p>organización en este momento. (23)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta organización merece mucho más de mí, gracias a la gente con la que comparto. (24)</li> <li>• Si sigo esforzándome en mi trabajo podre quedarme en esta organización (25)</li> <li>• No renunciaría a esta organización porque me siento obligado con la gente en ella. (26)</li> </ul>
--	--	--	--	--

Aplicación de la escala de Likert con 0: totalmente en desacuerdo; 1: en desacuerdo; 2: ni de acuerdo ni desacuerdo; 3: de acuerdo; 4: totalmente de acuerdo



### **3.2. Diseño de investigación**

Esta investigación tiene por diseño no experimental, descriptivo y de corte transversal; porque las pruebas fueron aplicadas en un solo momento y no se manipulo variable alguna. Además, para esta investigación; la técnica utilizada fue la entrevista, recordar que esta investigación también fue no probabilística, porque los sujetos de la población eran seleccionados en función de su accesibilidad o a criterio personal e intencional. Además, esta al ser no probabilística nos tomara menos tiempo para analizar los resultados.

Presenta enfoque cuantitativo, ya que esta investigación fue trabajada con datos estadísticos los cuales permitieron conocer a mayor detalle esta investigación. Fue de alcance correlacional ya que se buscó determinar la relación entre las variables del síndrome de burnout y compromiso organizacional y finalmente se confirma las Hipótesis al ordenar las escalas de los puntajes obtenidos a través de los marcos estadísticos y calculando el coeficiente de correlación.

### **3.3. Unidad de estudio**

Colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018

### **3.4. Población**

Para la elaboración de esta investigación se contó con una población censal de análisis de 126 colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018 de ambos géneros entre los 20 hasta los 68 años de educación superior completa o incompleta.

### **3.5. Muestra**

El muestro fue censal ya que se seleccionó al 100% de la población entre 49 mujeres (38.9%) y varones 77 (61.1%).

### 3.6. Instrumentos

Para esta investigación los instrumentos utilizados fueron; las pruebas psicométricas (Cuestionario) que permitirán la correlación entre las variables estudiadas; *Cuestionario de síndrome de burnout, elaborada por Maslach C. y Jackson en el año 1986*; pero adaptada en el Perú por Oscar Aliaga Colacci; este cuestionario está constituido por 22 ítems redactados de forma directa para expresar sentimientos personales y actitudes del profesional en su trabajo. Cada uno de los ítems se valoran con la escala de Likert, con tres niveles de intensidad, en desacuerdo, a veces y de acuerdo; con puntajes del 1 al 3 respectivamente. La finalidad de este cuestionario es evaluar las tres dimensiones del síndrome de Burnout que son el cansancio emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y realización personal (8 ítems), definidos por Maslach y Jackson. Su aplicación es para adultos y puede ser tomada de forma colectiva e individual con un tiempo estimado de 15 a 20 minutos. Al corregir el cuestionado se obtuvo resultados de las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo a nivel alto, medio y bajo por cada dimensión. El valor obtenido en el coeficiente Alpha de Cronbach fue de 0.861.

El segundo instrumento que se aplicó fue; el *Cuestionario de compromiso organizacional, elaborado por Meyer y Allen, en Estados Unidos año 1991*; pero adaptada en el Perú por Oscar Aliaga Colacci en el año 2016; este cuestionario está conformado por veintiuno reactivos valorados en la escala de Likert, que en total representan los componentes del Compromiso Organizacional; Compromiso Afectivo (7 ítems), Compromiso de Continuidad (8 ítems) y Compromiso Normativo (6 ítems) Cada uno de los ítems se valoran con la escala de Likert, con tres niveles de intensidad, en desacuerdo, a veces y de acuerdo; con puntajes del 1 al 3 respectivamente. El objetivo de la prueba fue evaluar el nivel y tipo de compromiso que tiene cada trabajador con respecto a la empresa,

dándonos un nivel alto, medio y bajo por cada dimensión y a nivel general. Su aplicación fue para adultos y de manera colectiva e individual con un tiempo de 15 a 20 minutos. La confiabilidad se logró a través del Coeficiente Alpha de Crombach, hallando un nivel de confiabilidad de 0.852 para este cuestionario. Finalmente, en relación con la validez de ambos cuestionarios, esto se obtuvo a través del criterio de jueces. Se consultaron 3 expertos con grados académicos de magister y/o doctor, los cuales señalaron su validez, basándose en la pertinencia, redacción y claridad de cada ítem. Concluyéndose que al analizar por dimensiones el instrumento es válido.

### **3.7. Procedimiento de recolección de datos**

Para la elaboración de la investigación, se requirió solicitar permiso al Gerente General de la organización de Lima Metropolitana, 2018. Esta acción fue realizada con dos meses de anticipación antes de aplicar los cuestionarios. Los cuestionarios fueron aplicados a 126 colaboradores divididos en 3 grupos los dos primeros de 40 colaboradores y el último conformado por 46 de ellos. La organización facilitó un área en donde se pueda aplicar los cuestionarios de manera masiva con la finalidad de reducir tiempos. Entre el horario de 6:00 pm hasta las 6:50 pm. Antes de aplicar los cuestionarios se realizó una presentación propia y una breve explicación del tema de investigación; esta explicación se basó en comentar que pruebas fueron tomadas y como se desarrollarían. Así mismo, se comentó que la prueba era totalmente anónima y que ellos no están obligados a responder los cuestionarios y que los resultados no se entregarán a personas ajenas a la investigación y otros comentarios propios de las dudas suscitadas durante el trayecto de la aplicación.

Después de la aplicación, los datos obtenidos fueron registrados en el sistema SPSS versión 22, utilizando la fórmula Producto Momento de Spearman, para encontrar la relación entre las variables de síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores

de una empresa de Lima Metropolitana, 2018; finalmente se interpretó los cuadros o tablas estadísticas obtenidos, redactándose la discusión, conclusiones y sugerencias.

### **3.8. Aspectos éticos**

Dentro de los aspectos éticos, se aplicaron la no manipulación de respuestas, variables y resultados, el no influenciar y persuadir a los encuestados o evaluados y el no entregar los resultados obtenidos a personas ajenas a la investigación.

## CAPÍTULO 4. RESULTADOS

### 4.1. Presentación de resultados

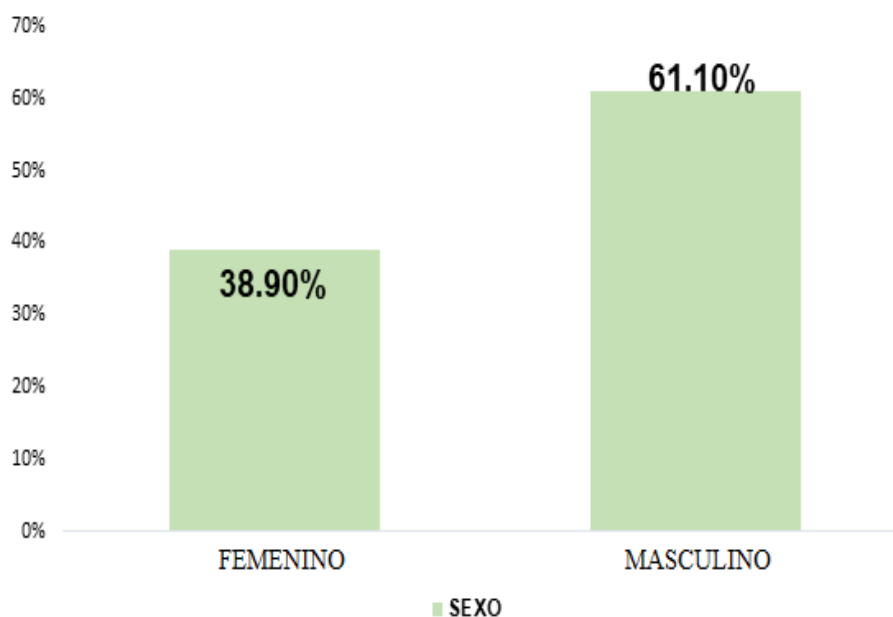
Los resultados obtenidos de esta investigación se describen, detallan y muestran en las tablas generadas, las cuales están registradas por la información o datos correspondientes basándose en la descripción, correlación y la comparación acorde a los objetivos planteados o plasmados.

#### 4.1.1. Datos sociodemográficos

**Tabla 1**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los datos sociodemográficos por sexo en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018*

<b>SEXO</b>	<b><i>f</i></b>	<b>%</b>
<b>FEMENINO</b>	49	38,9
<b>MASCULINO</b>	77	61,1
<b>Total</b>	126	100,0

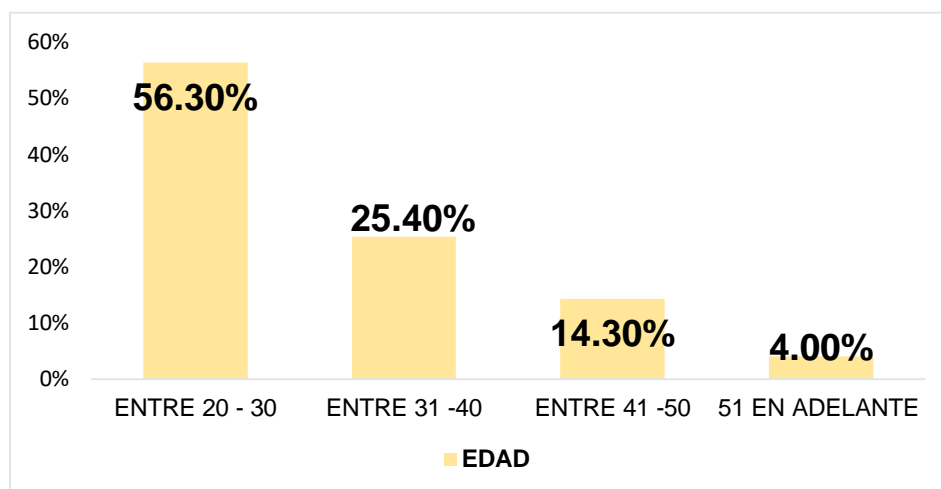


**Figura 1**, se puede apreciar que del 100% de la población el 38,9% es representado por el sexo femenino y el 61.1% por el masculino. Por ende, el sexo de mayor prevalencia es el masculino.

**Tabla 2**

*Distribución de frecuencia y porcentaje de los datos sociodemográficos por edad en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.*

<b>EDAD</b>		
	<i>f</i>	<i>%</i>
<b>ENTRE 20 -30</b>	71	56,3
<b>ENTRE 31 – 40</b>	32	25,4
<b>ENTRE 41 – 50</b>	18	14,3
<b>51 EN ADELANTE</b>	5	4,0
<b>Total</b>	126	100,0



**Figura 2**, observamos que el 56.30% representan a la población entre las edades de 20 años hasta los 30 años, el 25.40% entre los 31 años y 40 años, 14.30% entre 41 años y 50 años finalmente el 4% de 51 años en adelante.

#### 4.1.1. Análisis de normalidad de las variables

**Tabla 3**

*Pruebas de normalidad para las variables de síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.*

PRUEBA DE NORMALIDAD			
	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Síndrome de Burnout</b>	0,509	126	0,001
<b>Compromiso Organizacional</b>	0,415	126	0,001

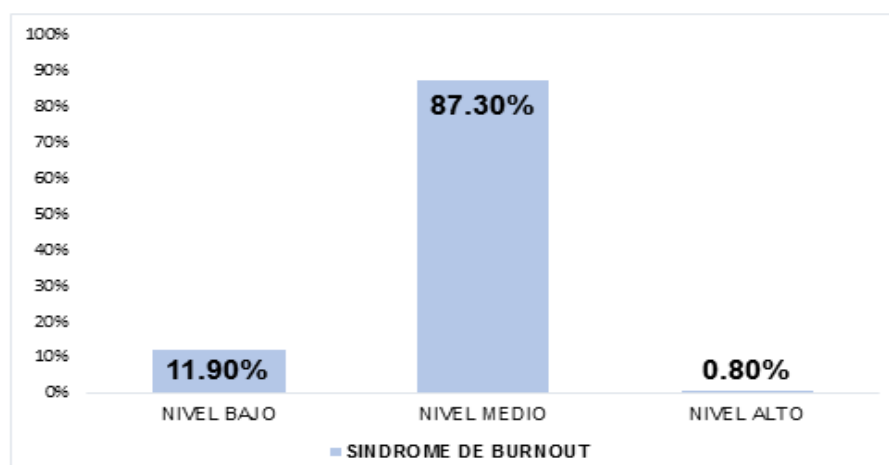
**En la tabla 3**, las variables de estudio no muestran distribución normal ( $p < 0.05$ ) a igual que la distribución; por ello es el uso de la estadística no paramétrica para el análisis de correlación, para los objetivos e hipótesis planteados.

### 4.1.3. Niveles del síndrome de burnout en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.

**Tabla 4**

*Distribución de frecuencias, porcentajes y niveles de la variable del síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.*

NIVELES DEL SINDROME DE BURNOUT		
Niveles	<i>f</i>	%
<b>BAJO</b>	15	11,9
<b>MEDIO</b>	110	87,3
<b>ALTO</b>	1	,8
<b>Total</b>	126	100,0



**Figura 3**, se aprecia la distribución de porcentajes de acuerdo con los niveles de la variable de síndrome de burnout, donde el nivel de mayor prevalencia es el nivel medio (87.30%), seguido del nivel bajo (11.90 %) finalmente el nivel bajo (0.80%).

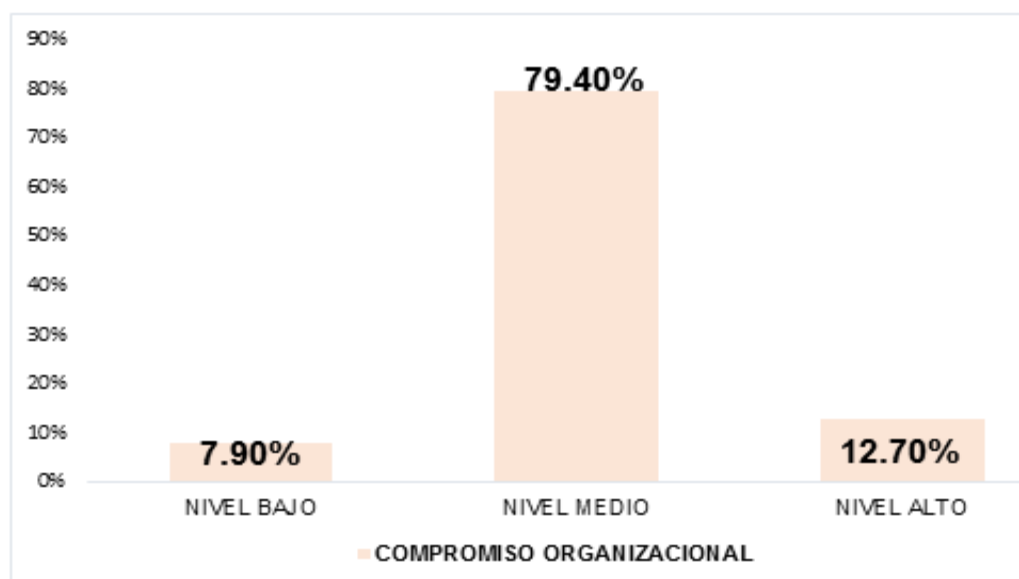


#### 4.1.4. Niveles de compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018

**Tabla 5**

*Distribución de frecuencias, porcentajes y niveles de la variable compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.*

NIVELES DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL		
Niveles	<i>f</i>	%
<b>BAJO</b>	10	7,9
<b>MEDIO</b>	100	79,4
<b>ALTO</b>	16	12,7
<b>Total</b>	126	100,0



**Figura 4**, se puede apreciar la distribución de los niveles de la variable de compromiso organizacional, el nivel con mayor porcentaje es medio (79.40%), seguido del nivel alto (12.70%) y en menor porcentaje el nivel bajo (7.90%).

#### 4.1.5. Análisis de relación entre las variables del síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.

Para verificar las hipótesis planteadas y establecer la existencia o relación entre las variables del síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018. Nos planteamos la siguiente hipótesis:

H1: Existe relación entre las variables del síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.

H1:  $r_{xy} \neq 0$

H0: No existe relación entre las variables del síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.

H0:  $r_{xy} = 0$

Se tiene por conocimiento que si  $p \leq 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula. Los resultados obtenidos fueron.

**Tabla 6**

*Relación entre las variables de síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.*

		rs = Correlación de Spearman. Sig = Grado de Significancia	
		<b>COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>	
	<i>rs</i>	<i>Sig</i>	
<b>SINDROME DE BURNOUT</b>	<b>0,242</b>	<b>0,006</b>	

En la tabla 6, se aprecia que la correlación entre las variables del síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018 en

valor de Spearman la relación es inversa directa baja, entre ambas variables. Por ende, cuando el síndrome de burnout es alto el compromiso también lo será.

#### 4.1.6. Análisis de relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones del compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.

Para realizar las correlaciones que permitieron conocer la existencia de la relación entre las variable o dimensiones de la investigación se utilizó el coeficiente o valor de correlación de Spearman ( $\rho$ ).

**Tabla 7**

*Relación entre las variables del síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.*

				DIMENSIONES DE LA VARIABLE DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL		
				COMPROMISO AFECTIVO	COMPROMISO DE CONTINUIDAD	COMPROMISO NORMATIVO
Spearman ( $\rho$ )	DIMENSIONES DE LA VARIABLE SINDROME DE BURNOUT	CANSANCIO EMOCIONAL	<i>Coefficiente de correlación</i>	-0,320**	0,194*	-0,162
			<i>Sig. (bilateral)</i>	,000	,030	,070
			<i>N</i>	126	126	126
		DESPERSONALIZACION	<i>Coefficiente de correlación</i>	-0,106	-0,022	-0,093
			<i>Sig. (bilateral)</i>	,237	,807	,303
			<i>N</i>	126	126	126
		REALIZACION PERSONAL	<i>Coefficiente de correlación</i>	0,370**	-0,011	0,177*
			<i>Sig. (bilateral)</i>	,000	,904	,048
			<i>N</i>	126	126	126

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**En la tabla 7**, se evidencia que la variable del síndrome de burnout se relaciona directamente con la variable del compromiso organizacional. Por ende, el análisis de las dimensiones obtenido fue. Así mismo, se observa que la dimensión de cansancio emocional no se correlaciona o relaciona con la dimensión de compromiso afectivo; sin embargo, existe correlación directa con la dimensión de compromiso de continuidad ( $\rho = 0,194$ ) y correlación indirecta con la dimensión de compromiso normativo ( $\rho = -0,162$ ). Por otro lado, se observa que la dimensión de despersonalización se correlaciona negativamente con las 3 dimensiones del compromiso organizacional; compromiso afectivo ( $\rho = -0,106$ ), compromiso de continuidad ( $\rho = -0,022$ ) y compromiso normativo ( $\rho = -0,093$ ). Finalmente se observa que la dimensión de realización personal no se correlaciona con la dimensión de compromiso afectivo, pero guarda correlación indirectamente con la dimensión de compromiso de continuidad ( $\rho = -0,011$ ) y correlación directa con la dimensión de compromiso normativos ( $\rho = 0,177$ ).

## **CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

El objetivo general de esta investigación consistió en determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima metropolitana, 2018. Después de haber realizado el análisis de los datos obtenidos y habiendo presentado las tablas respectivas, comenzaremos a contrastar las hipótesis planteadas con el marco teórico, los antecedentes con los resultados obtenidos con la finalidad de darle respuesta a la formulación del problema, cumplir con los objetivos y posteriormente plantear las conclusiones y recomendaciones.

Como bases teóricas conocemos que el síndrome de Burnout nace la existencia de estas tres dimensiones cansancio emocional, despersonalización y realización personal, que conllevan a un desmedido nivel de estrés laboral, en el colaborador de la organización. Siendo esta expresada en niveles.

Por otro lado, el compromiso organizacional, nace de la fidelización que genera el colaborador con su organización, la cual a la larga determina la permanencia o retiro de esta. Esta fidelización está basada en la existencia de tres dimensiones del compromiso: compromiso afectivo, normativo y de continuidad.

Recordemos que la normalidad ( $\text{sig } 0.001$ ) es asimétrica porque los datos son no normales por ende se utiliza el coeficiente de Spearman para detallar el tipo de relación entre las variables o dimensiones de la investigación. Si se obtiene un coeficiente de Spearman negativo la correlación será inversa y si el coeficiente es positivo la correlación es directa.

La H1, menciona la existencia de una relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018. De ello, se

descubre que si existe relación alta entre ambas variables y que esta relación es directa ( $r_s$ , 0.24). Por ello indica que a mayor prevalencia del síndrome de burnout también habrá mayor predominancia del compromiso organizacional. Además, se anula la  $H_0$ . Los resultados manifestados no guardan relación con las siguientes investigaciones tituladas; *“Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación, Lima Este, año 2016”* de Aliaga. En esta investigación se encuentra una relación inversa entre las variables mencionadas ( $r_s$ , -0.45). De igual manera en la investigación de García del año 2015, titulada *“Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en un grupo importador de vehículos menores región Norte 2012”* el resultado obtenido fue correlación inversa. Cabe mencionar que en todos los antecedentes con las mismas variables de estudio se han obtenido correlaciones inversas. Sin embargo, al observar que en los niveles manifestados en las variables de esta investigación llegamos a apreciar en las variables el nivel de predominancia en ambas es medio. Por ello si sube el nivel de síndrome también subirá el nivel de compromiso. Por ende, la relación se confirma que es correlacional directa. A diferencia de las otras investigaciones como por ejemplo en la investigación realizada por Aliaga, aquí se observa que el nivel de mayor predominio en el burnout fue bajo y el nivel de compromiso de mayor resalte fue el alto, al contrarrestar se deduce que ambas variables son inversas.

Antes de comenzar a analizar los objetivos específicos y las hipótesis específicas comentemos que existe relación siempre y cuando el grado de sig sea mayor o igual 0.001, si es igual a 0.000 la relación será nula entre las variables o dimensiones.

Basándonos en lo mencionado líneas arriba, con respecto a los objetivos específicos de la investigación, podemos señalar que la dimensión de cansancio emocional muestra una relación directa con la dimensión de compromiso de continuidad ( $\rho = 0,194$  sig. = 0,030) y una relación indirecta con la dimensión de compromiso normativo ( $\rho = -0,162$  sig. = 0,070).

Por ende, mediante el marco teórico llegamos a la conclusión de que si un colaborador manifiesta menor energía (cansancio emocional) su tiempo de continuidad en la organización será menos, porque ya no tendrá la actitud positiva y necesaria para la organización. Así mismo si la energía es menor el colaborador manifestara bajo nivel moral o gratitud por la empresa, porque desde la perspectiva de él no estaría recibiendo recompensas gracias. Este resultado guarda relación con la investigación de Castaño (2015), puesto que en la relación de su dimensión cansancio emocional con la dimensión de compromiso normativo ( $r = -0,342$  sig. = 0,01) se determina que esta también es inversamente proporcional.

En cuanto a la dimensión de despersonalización las relaciones obtenidas fueron inversamente proporcional con las dimensiones de compromiso afectivo ( $\rho = -0,106$  sig. = 0,237), compromiso de continuidad ( $\rho = -0,022$  sig. = 0,807) y compromiso normativo ( $\rho = -0,093$  sig. = 0,303). Este resultado es respaldado por la base teoría ya que cuando un colaborador presenta o manifiesta despersonalización, este empieza a mostrar conductas y pensamiento atípicos, en otras palabras, deja ser el colaborador conocido por uno totalmente diferente negativamente, por ello a mayor despersonalización en un colaborador se obtendrá menor recepción a los refuerzos positivos, menor continuidad laboral y menor afiliación a las normas, políticas, etc. que brinda la empresa. El hallazgo está relacionado a la investigación de Castaño (2015) porque la relación también se da de manera inversa entre la dimensión de despersonalización y las dimensiones de compromiso afectivo ( $r = -0,303$  sig. = 0,25) y normativo ( $r = -0,203$  sig. = 0,136).

Finalmente, en la dimensión de realización personal hay relación inversa con la dimensión de compromiso de continuidad ( $\rho = -0,011$  sig. = 0,904) y directa con la dimensión de compromiso normativo ( $\rho = 0,177$  sig. = 0,048). Contrarrestando con la base teoría se determina que, si existe coherencia en estas dos relaciones, porque al otorgarle al colaborador

mayor actividad o tareas después de un tiempo el colaborador considerara que el mismo ya no puede ejercerlas, o quizás siente que las actividades que desempeñan no son apreciadas o valoradas por ende su compromiso de continuidad disminuirá porque comenzara a evaluar su permanecía en la organización. En cuanto a la relación directa se observa que a mayor mejoras laborales o monetarias que pueda apreciar el colaborar mayor será la aceptación de nuevas tareas o actividades encomendadas. Esta correlación guarda semejanza con la investigación e Castaño (2018), porque en la correlación de la dimensión de realización personal esta es indirecta con la dimensión de compromiso de continuidad ( $r = -0,121$  sig. = 0,380) y directa con la dimensión de compromiso normativo ( $r = -0,245$  sig. = 0,072).

Para síndrome de Burnout, se aprecia los siguientes resultados; a nivel bajo el 11.90%, por ende, el colaborador está afectado a menor escala, con síntomas inespecíficos físicos, interactuada adecuadamente con sus compañeros, etc. Estos resultados son opuestos para las investigaciones de los siguientes autores; Dávila, con el estudio de *"Clima organizacional y síndrome de burnout en una empresa mediana de manufactura"* del año 2009, ya que en este estudio el nivel bajo de síndrome de burnout se presenta en un 37.1%, en el estudio de Aliaga del año 2017, *"síndrome de Burnout y compromiso organizacional en empleados del Banco de la Nación, Lima Este, 2016"* sus resultados expresan que el 67.1% manifiesta este síndrome a nivel bajo y para García con la tesis de investigación titulada *"Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador d vehículos menores-región Norte 2012"* en el año 2012 , el 48.2% de colaboradores se ubican en un nivel bajo; Por ello estos resultados no guarda relación con los obtenidos en esta investigación.



A nivel medio el porcentaje resultante para la misma variable es 87.30%, indicando con ello la presencia de síntomas agudos, pero tolerables permitiendo al colaborador poder continuar con sus labores, con, ligeros malestares. Este resultado no coincide con el estudio de Aliaga del año 2017, puesto que los resultados obtenidos para el nivel medio son de 30.7%. Para concluir con esta variable, se aprecia que el resultado alcanzado a nivel alto es del 0.8% de la población estudiada; indicando con esto que el colaborador manifiesta diversos problemas en la conducta, ámbito emocional, etc. Este resultado no guarda ningún parecido con los siguientes resultados. El 2.1% de nivel alto, de Aliaga, Dávila del año 2009 expresa que el 4.6% de la población presenta un nivel alto de síndrome de Burnout Aunado según Soukupová, con su tesis titulada “*Burn Out Syndrome*” del año 2016, obtuvo un 30% en el nivel alto de síndrome de Burnout y con el resultado del estudio de Carranza del año 2017 nombrada “*Clima laboral y Síndrome de Burnout en trabajadores de un hospital gerencial regional de Salud del distrito de Víctor Larco*”; el resultado del nivel alto fue de 16.67% .

En cuanto a los resultados obtenidos del compromiso organizacional; la población estudiada presenta un compromiso organizacional a nivel bajo con 7.90%, este resultado coincide con la tesis de Aliaga titulada “*síndrome de Burnout y compromiso organizacional en empleados del Banco de la Nación, Lima Este, 2016*” del año 2017; puesto que en el nivel bajo de compromiso organizacional presenta un 7.1% de la población investigada. Por otra parte, este resultado no coincide con los niveles bajos obtenidos en los siguientes estudios; García del año 2015 denominado “*Síndrome de Burnout y Compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores - región norte 2012*” obtuvo un 10.8%, en la tesis de Pineda del año 2017 titulada “*Clima laboral y Compromiso organizacional en trabajadores del Hospital I La Esperanza de Trujillo*” un 11.9%. y en la investigación de los autores

Avicenna, Adriani & Mujib titulada “ *Organizational Commitment, Word culture and achievement motivation in the State Islamic University Syarif Hidayatullah Jakarta*” del año 2012, puesto que ellos obtuvieron un resultado de 51.52% en el nivel bajo de esta variable. La presencia de un nivel bajo del compromiso organizacional se basa en la poca o escasa identificación que siente el colaborar con su organización; dándose esta identificación con los objetivos, valores, normas, etc. El 79.4%, de la población tiene un Compromiso organizacional nivel medio con la organización, este resultado se asemeja al obtenido en la tesis de Pineda del año 2017 con 61.9%; mientras que no guarda semejanza con las investigaciones de Aliaga, el 43.6% de la población manifiesta un compromiso organizacional medio y García es el 50.6% de los colaboradores evidencia compromiso organizacional en el mismo nivel Esto indica que, los colaboradores comienzan a aceptar, respetar y valorar los objetivos, misión, visión, etc. de la organización. Finalmente, el resultado del compromiso organizacional a nivel alto es de 12.70%; sin embargo, estos resultados no guardan relación alguna con las investigaciones de los autores Aliaga año 2017, puesto que 49.3% representa al nivel alto de compromiso organizacional, Pineda un 26.2%, para García el 38.6%, por último en el estudio de Avicenna, Adriani & Mujib los resultados obtenidos a este nivel fue de 48.48%. Por ende, el colaborador con compromiso organizacional nivel alto, esta fidelizado en su totalidad con toda la organización.

## CONCLUSIONES

Existe relación entre las variables de síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana. 2018. (sig = 0.006)

Existe una correlación directa entre las variables del síndrome de Burnout y Compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018. Ya que el coeficiente obtenido fue de ( $\rho = 0.242$ ) y el de significancia es de 0.006. En consecuencia, todo tipo de variación que afecte a una variable afectara de forma similar no contraria a la otra variable.

No Existe relación entre la dimensión de cansancio emocional y la dimensión de compromiso afectivo; sin embargo, existe correlación directa con la dimensión de compromiso de continuidad ( $\rho = 0,194$ ) y correlación indirecta con la dimensión de compromiso normativo ( $\rho = -0,162$ ).

La dimensión de despersonalización se relaciona negativamente con las 3 dimensiones del compromiso organizacional; compromiso afectivo ( $\rho = -0,106$ ), compromiso de continuidad ( $\rho = -0,022$ ) y compromiso normativo ( $\rho = -0,093$ ).

La dimensión de realización personal no se correlaciona con la dimensión de compromiso afectivo, pero guarda correlación indirectamente con la dimensión de compromiso de continuidad ( $\rho = -0,011$ ) y correlación directa con la dimensión de compromiso normativos ( $\rho = 0,177$ ).

Dentro de la variable de síndrome de Burnout en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018 los niveles obtenidos son; a nivel bajo 11.90%, nivel medio 87.3% y nivel alto 0.80%. El nivel con mayor prevalencia es el nivel medio; por ende, el colaborador

tiene y manifiestas algunos síntomas, como dolores estomacales, cansancio, color de cabeza, etc.; sin embargos estos pueden ser manejados y controlados por el mismo colaborador, llevándolo a realizar sus tareas laborarles sin complicaciones mayores.

Se aprecia dentro de variable de Compromiso Organizacional en colaboradores de Lima Metropolitana, 2018 los siguientes resultados en relación con los niveles del compromiso organizacional. A nivel bajo 7.90%, nivel medio 79.40% y nivel alto 12.70%. El nivel predominante dentro de la variable de compromiso organizacional es el nivel medio. Indicando con ello, que el colaborador se siente fidelizado en su mayoría con estándares establecidos por la organización; como también la organización lo refuerza positivamente ante algunas acciones correcta o adecuada. Por ejemplo, viajes, vales, etc.

La población para esta investigación está conformada por 126 colaboradores el 38.9% del sexo Femenino y 61.1 % del Masculino. Primando el sexo masculino.

Las edades oscilan entre 20 años a 51 años en adelante; pero las edades que sobresalen son entre 20 a 30 años con 56.30% seguida del 25.40% entre 31 a 40 años, el 14.30% entre 41 a 50 años y finalmente 4.0% de 51 en adelante.

## RECOMENDACIONES

Desarrollar y ejecutar programas trimestrales, bajo la responsabilidad del área de psicología, propiciando con esto, la participación de todos los colaboradores (jefes, coordinadores, asistentes, etc.) y de esta manera se reduzca el nivel de síndrome de burnout, a través de técnicas de relajación, entrenamiento en solución de problemas, reestructuración cognitiva y entrenamiento asertivo.

A nivel organizacional, se recomienda crear y disponer capacitaciones dentro de la organización basada en habilidades sociales, pautas de afrontamiento ante la presencia del síndrome de burnout, técnicas de respiración que permitan reducir las tensiones laborales. Implementar campañas de integración, capacitaciones y recompensas en donde los colaboradores reciban o ganen iguales beneficios. Con la finalidad de reforzar, incrementar y potenciar el nivel de compromiso organizacional, llegando con ello a la reducción de rotación y/o ausentismos, así mismo aumentar la productividad del colaborador. También efectuar programas de salario emocional, puesto que es de sumo interés el bienestar del colaborador, para esto se requiere la ejecución de actividades para elevar el compromiso afectivo en los colaboradores.

Se recomienda a los gerentes, cuidar de la mente y del cuerpo del su colaborador, a través del descanso adecuado, jornadas laborales son extensas, implementar pautas activas y crear un ambiente implementado para que el colaborador pueda realizar actividades de meditación y relajación; siempre y cuando la organización cuenta con el presupuesto necesario.

Diseñar y ejecutar talleres para conocer la misión, visión, objetivos, valores, reglas, beneficios, etc. de la organización a los colaboradores con la intención de aumentar el conocimiento de la organización, compromiso normativo, la comunicación interna y el compromiso del colaborador con la organización.

Utilizar otros instrumentos o cuestionarios que permitan la medición de las variables, con la finalidad de corroborar los resultados obtenidos. Principalmente en la relación de ambas.

## REFERENCIAS

- Aliaga, O. (2017). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación, Lima Este, año 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Lima. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5213/Aliaga\\_COY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5213/Aliaga_COY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Anampa, Z. (2016). *Compromiso Organizacional y su relación con el estrés de los trabajadores de la constructora Janet EIRL del distrito de Trujillo*. (Tesis de titulación). Universidad César Vallejo.
- Arciniega, L. (2002). *Compromiso organizacional México ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta?* México: Limusa.
- Avicenna. M.; Adriani. Y. & Mujib. A. (2012). *Organizational Commitment, Work Culture and Achievement Motivation in the State Islamic University Syarif Hidayatullah Jakarta*. *OIDA International Journal of Sustainable Development*. Recuperado de [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2191147](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2191147)
- Barreda, L. (2017). *Clima laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de Lima Norte 2017*. Tesis para optar el grado de Licenciado. Universidad César Vallejo, Lima.
- Becker, H. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*. N° 66.

Betanzos, N & Paz, F. (2006). *Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 22 (1), 25-43.

Recuperado de

<http://www.redalyc.org/pdf/2313/231314045002.pdf>

Bosqued, M. (2008). *Quemados; El síndrome del Burnout ¿Qué es y como superarlo?*

Barcelona: Iberica S.A.

Camino, L. (2012). *Relación entre el Estrés Laboral que sufren los Instructores y su Compromiso Organizacional en una Institución Educativa* (Tesis de Maestría).

Universidades Mexica. Recuperado de

<https://repositorio.itesm.mx/ortec/bitstream/11285/619560/1/TESIS+Leticia+Camino+M.pdf>

Castaño, M. (2015). *Relacion entre brunout y compromiso organizacional de una muestra de trabajadoras de una empresa del sector salud de la ciudad de Pereira*. (Tesis de

Mestría). Universiad católica de Pereira, Colombia. Recuperado de

<http://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/5396/1/CDMPSI221.pdf>

Carranza, M. (2017). *Clima laboral y Síndrome de Burnout en trabajadores de un hospital gerencial regional de salud del distrito de Víctor Larco* (Tesis de Licenciatura).

Universidad Privada del Norte, Trujillo. Peru. Recuperado de

<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11434/Carranza%20D%20ADaz%20Mar%20ADa%20Carolina%20del%20Milagro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



Céspedes, S. (2017). *Compromiso orgnizacional y síndrome de quemarse or el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los olivos*,2017. (Tesis de maestría).

Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de [http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/22001/C%C3%A9spedes\\_VMSP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/22001/C%C3%A9spedes_VMSP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cialzeta, J. (2013). *El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un hospital de Alta complejidad, corrientes*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de

Córdoba, Corrientes. Recuperado de [http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Cialzeta\\_jorge\\_raul.pdf](http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Cialzeta_jorge_raul.pdf)

Ciceroe, L. (2013). *Call center y Síndrome de burnout*. (Tesis de Licenciatura). Universidad

Abierta Interamericana, Rosario. Recuperado de. <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC112354.pdf>

Chiang, M., Núñez, A., Martín. M. & Salazar, M. (2010). *Compromiso del trabajador hacia su organización y la relación con el clima organizacional: Un Análisis de Género y*

*Edad. Panorama Socioeconómico*, 28(40), 90 -100. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/399/39915685007.pdf>

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (5a ed.). Colombia: McGraw-Hill

Cordova, L. y Sulca K. (2017). *Síndrome burnout y su relación con el compromiso y la satisfacción laboral en colaboradores de hospital militar*. (Tesis de licenciatura).

Recuperado de

[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2857/1/2017\\_Cordova\\_Sindrome-de-Burnout.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2857/1/2017_Cordova_Sindrome-de-Burnout.pdf)

Dávila, M. (2011). *Clima organizacional y síndrome de burnout en una empresa mediana de manufactura*. (Tesis de maestría). Instituto Politécnico Nacional, México D.F.

Recuperado de

<http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/9651/102.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Davis, K. y Nwostrow, J. (2000). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc. Graw Hill.

De Diego y Argullo E. (2008). *El burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuencia del clima organizacional y de la motivación personal*. México: Mc.

Edelwich J. y Brodsky A. (1980). *Burnout: stages of disillusionment in the helping profession*. Nueva York: Human Science Press.

El-Sahili, L. (2006). *Psicología para el docente*. Guanajuato Mexico.

García, A. (2015). *Trabajo en equipo y satisfacción laboral*. (Tesis de Licenciatura).

Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Gonzalez-Karyn.pdf>

Gonzales, K. (2015). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores*. (Tesis de Licenciatura). Universidad

Católica Santa Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Recuperado de

[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/345/1/TL\\_Garcia\\_Baca\\_RosaDeGuadalupe.p  
df](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/345/1/TL_Garcia_Baca_RosaDeGuadalupe.pdf)

- Grau, A. (2007). *Cómo prevenir el burnout: diferentes definiciones e interpretaciones*. Recuperado de <http://dugidoc.udg.edu/bitstream/handle/10256/3013/GrauGPRL2007.pdf?sequence=1>
- Hellriegel, D y Slowm, J. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10a Ed). México DF: Thomson Editores.
- Gil-Monte, P. (2001). *El Síndrome de Quemarse por el trabajo (Burnout) una enfermedad laboral en la sociedad del Bienestar*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Gonzales M., Lacasta M & Ordoñez A. (2008). *El síndrome de agotamiento profesional en Oncología*. Editorial Médica Panamericana (Ed.) Madrid.
- Hurtado, M. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector Retail de Piura*, (Tesis de Licenciatura). Universidad de Piura. Recuperado de [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE\\_291.pdf?sequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE_291.pdf?sequence=1)
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca
- Lira, J. (2015. Noviembre,21) El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/empleo-management/87-empresas-consideran-que-falta-compromiso-laboral-su-principal-problema-2149055>

Loli, A. (2007). Compromiso organizacional de los trabajadores de una Universidad Pública.

*Industrial Data*, 10(1), 30-37. Obtenido de

<http://www.redalyc.org/pdf/816/81620574005.pdf>

Loyola, J. (2014). *Diseño de un plan para disimular la rotación de vendedoras en una empresa de Retail*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Chile, Santiago de Chile.

Recuperado de

[http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116157/cfloyola\\_jr.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116157/cfloyola_jr.pdf?sequence=1)

Mantilla, A. (2018). *Síndrome de burnout y compromiso organizacional en docentes de instituciones públicas del distrito de La Esperanza*. (Tesis de Licenciatura).

Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú Recuperado de

[http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/24434/mantilla\\_vr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/24434/mantilla_vr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Maslach, C. & Jackson, S.E. (1981): The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.

Maslach, C. & Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. California: Consulting Psychologist Press.

Maslach, C. & Jackson, S. (1997). *Burnout Inventory Manual*. España: TEA Ediciones SA

Maslach, C. y Schaufeli W. (1993). Historical and conceptual development of burnout.

Martínez, P, Gonzáles, E. & Torres, M. (2010), *Síndrome de Burnout en el personal de enfermera del servicio de cirugía hombres y mujeres del Hospital Central y su relación con la insatisfacción laboral*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Recuperado de <http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/2963/4/LEN1SBP01001.pdf>

Mathieu, J. y Zajac, D. (1990), A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108, 171-194

Medina, R. (2018). *Síndrome de burnout y compromiso organizacional en el personal administrativo en los centros de educación superior*. (Tesis de Maestría). Universidad técnica de abanto, Abanto. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/27276/1/19%20GTH.pdf>

Meyer, J y Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: theory, research, and application*. California: Sage Publications.

Meyer, J., & Allen, N. (1991). *res componentes, Conceptualización del compromiso organizacional* (Vol. 1). *Human Resource Management Review*.

Mireles, A Pando, M. & Aranda, C. (2002). *Factores psicosociales y síndrome de Burnout en una empresa de la rama textil de Guadalajara, México. Investigación en Salud.*

Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/142/14240206.pdf>

Ministerio del Trabajo (2016). *Notificaciones de accidentes de trabajo, indecentes peligrosos y enfermedades ocupacionales.* Recuperado de

<http://www2.trabajo.gob.pe/estadisticas/estadisticas-accidentes-de-trabajo>

Mowday, R. T., Steers, R. m., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of vocational behavior*, 14(2), 224–247. Recuperado de

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0001879179900721>

Oramas. A. (2013). *Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria.* (Tesis de Doctorado). Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores, La Habana, Cuba. Recuperado de

<http://tesis.repo.sld.cu/680/1/Tesis - ARLENE ORAMAS VIERA.pdf>

Organización Internacional del trabajo (2001). *Seguridad y salud en el trabajo.* Recuperado de <http://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm>.

Organización Mundial de la Salud (2016). *La organización el trabajo y el estrés.* Recuperado de [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/](http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/)

- Pérez, R. (2014). *Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas (tesis de licenciatura)*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5747/PEREZ\\_TAPIA\\_RAQUEL\\_MOTIVACION\\_PERSONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5747/PEREZ_TAPIA_RAQUEL_MOTIVACION_PERSONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pineda, M. (2017). *Clima laboral y Compromiso organizacional en trabajadores del hospital I La Esperanza de Trujillo (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Privada del Norte, Trujillo. Perú. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11425/Pineda%20Gonzalez%20Martha%20Marisciolo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pompilla Y. (2017). *“Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de un contact center de Lima Metropolitana, 2017.* (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo.
- Quispe, S. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima* (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/366>
- Raigosa, D. & Marín, B. (2010). Efficacy beliefs training: A proposal to reduce burnout and improve levels of engagement among employees. *International Journal of Psychological Research*, 3(2), 86-92.
- Reichers, A. (1985). A review and reconceptualization of organizational commitment. *Academy management review*.p 465-476.

- Richard, K. (2015). *Satisfacción laboral y Compromiso en colaboradores de una empresa Retail. Investigación universitaria*, 4(1), 51-58. Recuperado de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/198/Katterine\\_Tesis\\_bachiller\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/198/Katterine_Tesis_bachiller_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración (8a ed.)*. México: Prentice Hall.
- Rodríguez, A. (2014). *Psicología de las organizaciones*. Barcelona: Editorial UOC, Oberta UOC Publishing S.L.
- Salas, R. (2018). *Síndrome de burnout y compromiso organizacional en personal civil de técnicas en enfermería de un hospital militar, Miraflores – 2018*. (Tesis de Licenciatura). Universidad a las peruanas, Lima, Perú. Recuperado de [http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/8151/1/T059\\_70015960\\_T.pdf](http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/8151/1/T059_70015960_T.pdf)
- Saldaña, E. (2011). *Compromiso organizacional entre trabajadores contratados por intermediación laboral y por la empresa usuaria según vínculo laboral*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Trujillo.
- Schaufeli, W. B., Maslach, C., & Marek, T. (Eds.) (1993). *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Washington DC: Taylor and Francis.
- Soukupová, Z. (2016). *Burn Out Syndrome*. (Diploma Thesis). Mendel University in Brno, Brno, Recuperado de [https://is.mendelu.cz/lide/clovek.pl?zalozka=13;id=47871;studium=66483;zp=43225;download\\_prace=1;lang=cz](https://is.mendelu.cz/lide/clovek.pl?zalozka=13;id=47871;studium=66483;zp=43225;download_prace=1;lang=cz)



# ANEXOS

**ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Muestra	Diseño	Instrumento	Estadista
<b>Pregunta general:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis General:</b>	<b>Variable 1:</b>	<b>Población</b>	<b>Tipo:</b>	<b>Instrumento 1:</b>	Estadístico de
¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018?	Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.	<p>H0: Existe de una relación inversamente significativa entre el síndrome de burnout y Compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.</p> <p>H1: No existe de una relación inversamente significativa entre el síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana 2018.</p>	Síndrome de Burnout	126 colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.	No experimental	Cuestionario del Síndrome de Burnout	coeficiente de correlación de Spearman.

Objetivos Específicos	Hipótesis Especifica	Variable 2:	Nivel de investigación:	Instrumento 2:
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar los datos sociodemográficos de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.</li> <li>- Identificar los niveles del síndrome de burnout en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitan, 2018.</li> <li>- Identificar los niveles de compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitan, 2018.</li> <li>- Establecer la relación entre los niveles del síndrome de Burnout y Compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.</li> </ul>	<p>H1: Existe nivel bajo de síndrome de burnout en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.</p> <p>H2: Existe alto nivel de compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.</p>	<p>Compromiso Organizacional</p>	<p>Descriptiva</p> <hr/> <p><b>Diseño:</b></p> <p>Correlacional</p>	<p>Cuestionario de Compromiso organizacional</p>

## ANEXO 2

### *Figura 5*

#### *Ficha técnica del cuestionario de SINDROME DE BURNOUT*

<b>Criterio</b>	<b>Información</b>
Nombre del instrumento	Cuestionario de síndrome de burnout
Autor	Maslachn, Christina y Jackson, S.E
Año	1986
País	Estados Unidos
Procedencia	Universidad de Berkeley California
Adaptación	Oscar Yoel Aliaga Colacci
Año	2016
País	Perú
Objetivo	Medir los niveles de burnout en los empleados del Banco de la Nación
Dimensiones	Cansancio emocional
	Despersonalización Disminución de la realización personal
Escala	Politómica
Aplicación	Se aplicará individualmente
Duración	15 – 20 minutos
Ítems	22

### ANEXO 3

#### *Figura 6*

#### *Ficha técnica del cuestionario de COMPROMISO ORGANIZACIONAL*

<b>Criterio</b>	<b>Información</b>
Nombre del instrumento	Cuestionario de compromiso organizacional
Autor	Meyer y Allen
Año	1991
País	Estados Unidos
Procedencia	
Adaptación	Oscar Yoel Aliaga Colacci
Año	2016
País	Perú
Objetivo	Medir los niveles de compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación Compromiso afectivo
Dimensiones	Compromiso de continuidad Compromiso normativo
Escala	Politómica
Aplicación	Se aplicará individualmente
Duración	15 – 20 minutos
Ítems	21

#### ANEXO 4

### Cuestionario del Síndrome de burnout

A continuación, se presenta una serie de frases relativamente cortas, las cuales usted deberá responder con la mayor sinceridad posible y de acuerdo a sus propias experiencias. **Recuerde no hay respuestas "buenas" o "malas"**. Marque con un aspa (x) las respuestas tomando en cuenta la siguiente escala.

*La información que brindara será totalmente confidencial.* Antes de empezar a marcar, escriba los datos que se le solicita.

Sexo:

Edad:

Antigüedad en la organización:

Área:

1.-	Me siento emocionalmente cansado(a) por mi trabajo	1	2	3
2.-	Cuando termino mi turno de trabajo me siento vacío(a)	1	2	3
3.-	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado(a)	1	2	3
4.-	Siento que puedo entablar relaciones con los clientes fácilmente	1	2	3
5.-	Siento que trato a algunos clientes como si fueran objetos	1	2	3
6.-	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa	1	2	3
7.-	Siendo que trato con mucha eficiencia los problemas de mis clientes	1	2	3
8.-	Siendo que el trabajo que realizo todos los días me agota	1	2	3
9.-	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida en otras personas a través de mi trabajo	1	2	3
10.-	Siento que me vuelvo más duro(a) con las personas	1	2	3
11.-	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	1	2	3
12.-	Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo	1	2	3
13.-	Me siento frustrado(a) por mi trabajo	1	2	3
14.-	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo	1	2	3
15.-	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes	1	2	3
16.-	siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	1	2	3
17.-	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes	1	2	3
18.-	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con mis clientes	1	2	3
19.-	Creo que consigo muchas cosas útiles en mi profesión	1	2	3
20.-	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	1	2	3
21.-	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	1	2	3
22.-	Me parece que los clientes me culpan por sus problemas	1	2	3

## ANEXO 5

### Cuestionario del Síndrome de compromiso

A continuación, se presenta una serie de frases relativamente cortas, las cuales usted deberá responder con la mayor sinceridad posible y de acuerdo con sus propias experiencias. Recuerde no hay respuestas "buenas" o "malas". Marque con un aspa (x) las respuestas tomando en cuenta la siguiente escala. La información que brindará será totalmente confidencial.

1.-	Me gustaría continuar el resto de mi carrera profesional en esta organización	1	2	3
2.-	Creo que no estaría bien dejar esta organización, aunque me vaya a beneficiar el cambio	1	2	3
3.-	Si continuo en esta organización es porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí	1	2	3
4.-	Siento de verdad, que cualquier problema en esta organización, es también mi problema	1	2	3
5.-	Creo que debo mucho a esta organización	1	2	3
6.-	Aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar este trabajo ahora mismo	1	2	3
7.-	Trabajar en esta organización significa mucho para mí	1	2	3
8.-	Esta organización se merece mi lealtad	1	2	3
9.-	Una de las desventajas de dejar esta organización es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo	1	2	3
10.-	En esta organización me siento como en familia	1	2	3
11.-	No siento ninguna obligación de tener que seguir trabajando para esta organización	1	2	3
12.-	Si ahora decidiera dejar esta organización muchas cosas en mi vida personal se verían interrumpidas	1	2	3
13.-	Estoy orgulloso de trabajar en esta organización	1	2	3
14.-	Me sentiría culpable si ahora dejara esta organización	1	2	3
15.-	En este momento, dejar esta organización supondría un gran costo para mí	1	2	3
16.-	No me siento emocionalmente unido a esta organización	1	2	3
17.-	Creo que no podría dejar esta organización porque siento que tengo una obligación con la gente de aquí	1	2	3
18.-	Creo que si dejara esta organización no tendría muchas opciones de encontrar otro trabajo	1	2	3
19.-	Me siento parte integrante de esta organización	1	2	3
20.-	Ahora mismo, trabajo en esta organización más porque lo necesito que porque yo quiera	1	2	3
21.-	Podría dejar este trabajo, aunque no tenga otro a la vista	1	2	3

## ANEXO 6

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida por Cyndi Guadalupe Suazo Tuesta, estudiante de la carrera de psicología de la Universidad Privada del Norte. El objetivo de este estudio es conocer la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar dos cuestionarios. Esto tomara aproximadamente 30 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. Los datos que se obtenga de su participación serán utilizados por parte del investigador, con absoluta confidencialidad y no se usara para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Si tiene alguna duda sobre este estudio, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en el, igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento, sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Agradezco, de antemano, su participación.



## ANEXO 7

### DECLARACION DE CONSENTIMIENTO

YO, \_\_\_\_\_ he leído el documento de consentimiento informado que me ha sido entregado, he comprendido las explicaciones acerca de la aplicación de los cuestionarios. También comprendo que, en cualquier momento, puedo retirarme de la investigación. Además, he sido informado de que mis datos personales serán protegidos y serán utilizados únicamente con fines de esta investigación. Tomando todo ello en consideración y tales condiciones, CONSIENTO participar en la investigación y que los datos que se derivan de las respuestas al cuestionario serán utilizados para cubrir el objetivo especificado en el documento.

\_\_\_\_\_

FIRMA

Lima, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2018