



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN  
EL PERSONAL DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TACNA – PERÚ,  
2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico**

Presentado por:

**Meliza Raquel Villanueva Uribe**

Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de Licenciada en  
Psicología

Docente asesor:

Mg. Cecil Massiel Candela Levano  
Código Orcid N°000-0003-2616-0670

Chincha, Ica, 2021

**Asesor**

DR. BLADIMIR DOMINGO BECERRA CANALES

**Miembros del jurado**

- Dr. Edmundo Gonzáles Zavala
- Dr. William Chu Estrada
- Dr. Martín Campos Martínez

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo a mis padres, por su confianza y a mis hijas Ariana y Miranda, por su apoyo, comprensión y sacrificio de tiempo invaluable.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios, por inspirarnos y ser fuente de fortaleza, sabiduría y perseverancia en cada una de nuestras acciones para lograr los objetivos trazados.

Agradezco al Rector de la Universidad Autónoma de Ica, Dr. Hernando Martín Campos Martínez, al Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud Mg. Giorgio Aquije Cárdenas, por su apoyo y consideración a los estudiantes que formamos parte del programa de titulación.

A la asesora de tesis, Mg. Cecil Massiel Candela Lévano, por la paciencia, comprensión y amabilidad que nos transmitió de forma desinteresada durante cada etapa en el proceso de elaboración de tesis.

A la empresa privada de la ciudad de Tacna, representada por el Gerente de Operaciones Sr. Jesús Ponte Vidal y a la Gerente de Recursos Humanos Srta. Yngrid Yadira Ortega, por brindarme las facilidades para la elaboración del proceso de aplicación de los instrumentos de recolección y hacer factible la presente investigación.

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación de compromiso organizacional y síndrome de Burnout, en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021.

**Material y método:** Estudio de enfoque cuantitativo, de tipo básico, corresponde a un diseño no experimental y con un alcance descriptivo correlacional, de corte transversal. La muestra fueron 47 trabajadores, a quienes se les aplicó los instrumentos cuestionario de compromiso organizacional de 18 ítems y cuestionario de burnout de 16 ítems y para la comprobación de resultados se utilizó la prueba estadística paramétrica de Pearson.

**Resultados:** Se determinó que el 74.50% de los trabajadores evaluados se encuentran en un nivel medio de compromiso organizacional y 66.00% de los trabajadores se encuentran en un nivel bajo de síndrome de burnout.

**Conclusiones:** Los resultados indican que no existe relación entre las variables compromiso organizacional y síndrome de Burnout de la empresa privada, obteniéndose un coeficiente de Pearson  $r=0,201$  y un p-valor de 0,176, lo que indicaría que así halla mayor compromiso organizacional, no va a afectar el nivel de síndrome de Burnout y viceversa. En el análisis entre dimensiones la mayor correlación hallada fue de compromiso organizacional con la dimensión cinismo del síndrome de burnout un coeficiente de Pearson  $r=0,243$  y un p-valor de 0,099, por lo tanto se obtuvo un 90.10% de probabilidad que existe una correlación positiva muy débil.

### **PALABRAS CLAVES:**

Compromiso organizacional, síndrome de burnout, trabajador.

## ABSTRAC

**Objective:** To determine the relationship of organizational commitment and Burnout syndrome, in the personnel of a private company in Peru - Tacna, 2021.

**Material and method:** A study with a quantitative approach, of a basic type, corresponds to a non-experimental design and with a descriptive, correlational, cross-sectional scope. The sample was 47 workers, to whom the 18-item organizational commitment questionnaire and 16-item burnout questionnaire were applied, and Pearson's parametric statistical test was used to verify the results.

**Results:** It was determined that 74.50% of the evaluated workers are in a medium level of organizational commitment and 66.00% of the workers are in a low level of burnout syndrome.

**Conclusions:** The results indicate that there is no relationship between the variables organizational commitment and the Burnout syndrome of the private company, obtaining a Pearson coefficient  $r = 0.201$  and a p-value of 0.176, which would indicate that thus there is greater organizational commitment; it will not affect the level of burnout syndrome and vice versa. In the analysis between dimensions, the highest correlation found was organizational commitment with the cynicism dimension of the burnout syndrome, a Pearson coefficient  $r = 0.243$  and a p-value of 0.099, therefore a 90.10% probability that there is a correlation was obtained very weak positive.

**Keywords:**

Organizational commitment, burnout syndrome, worker.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
RESUMEN .....	v
PALABRAS CLAVES: .....	v
INDICE GENERAL.....	vii
INDICE DE CUADROS .....	x
INDICE DE FIGURAS.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	14
2.1. Descripción de problema	14
2.2. Pregunta de investigación general	17
2.3. Preguntas de investigación específicas	17
2.4. Objetivo general.	18
2.5. Objetivos específicos.	18
2.6. Justificación e importancia	19
2.7. Alcances y limitaciones.	20
III.MARCO TEÓRICO.....	22
3.1. Antecedentes	22
3.2. Bases Teóricas	28
3.3. Identificación de las Variables.	50
IV.METODOLÓGICA .....	55
4.1. Tipo y Nivel de investigación.	55
4.2. Diseño de la Investigación.	55

4.3.	Operacionalización de las variables	56
4.4.	Hipótesis general y específicas	59
4.5.	Población – Muestra	59
4.6.	Técnicas e instrumentos: Validación y Confiabilidad	61
4.7.	Recolección de datos.	66
4.8.	Técnicas de análisis e interpretación de datos	67
V.	RESULTADOS.....	68
5.1	Presentación de Resultados - Descriptivos.	68
5.1	Presentación de Resultados – Tablas Cruzadas.	76
VI.	ANALISIS DE LOS RESULTADOS.....	90
6.1	Análisis de los resultados – Prueba de Hipótesis.	90
6.2.	Comparación de resultados con antecedentes.	91
	CONCLUSIONES .....	95
	RECOMENDACIONES .....	97
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	99
	ANEXOS .....	105
	Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	106
	Anexo 2: Matriz de Operacionalización de las Variables.....	108
	Anexo 3: Instrumentos de medición.....	110
	Anexo 4: Ficha de validación de instrumentos de medición. ....	113
	Anexo 5: Base de datos. ....	119
	Anexo 6: Informe de Turnitin al 28% de similitud, se excluye referencias bibliográficas.....	121
	Anexo 8: Evidencia de Carta de Presentación de la Universidad a la empresa. ....	125

Anexo 9: Evidencia de autorización de la empresa privada de Tacna.....	126
Anexo 10: Evidencias Fotográficas.....	127

## INDICE DE CUADROS

<b>Cuadro 1.</b> Operacionalización de variables.	56
<b>Cuadro 2.</b> Estadísticos generales de compromiso organizacional.	68
<b>Cuadro 3.</b> Estadísticos generales de síndrome de burnout.	68
<b>Cuadro 4.</b> Descripción de las frecuencias de los niveles de compromiso organizacional.	69
<b>Cuadro 5.</b> Descripción de las frecuencias de los niveles de compromiso afectivo.	70
<b>Cuadro 6.</b> Descripción de las frecuencias de los niveles de compromiso normativo.	71
<b>Cuadro 7.</b> Descripción de las frecuencias de los niveles de compromiso de continuidad.	72
<b>Cuadro 8.</b> Descripción de las frecuencias de los niveles de síndrome de burnout..	73
<b>Cuadro 9.</b> Descripción de las frecuencias de los niveles del agotamiento emocional.	73
<b>Cuadro 10.</b> Descripción de las frecuencias de los niveles de cinismo.	74
<b>Cuadro 11.</b> Descripción de las frecuencias de los niveles de eficacia.	75
<b>Cuadro 12.</b> Cuadro cruzada: Compromiso organizacional y síndrome de burnout.	76
<b>Cuadro 13.</b> Prueba de Normalidad de variables.	79
<b>Cuadro 14.</b> Correlación entre compromiso organizacional y síndrome de burnout.	79
<b>Cuadro 16.</b> Prueba de normalidad de compromiso afectivo y burnout.	82
<b>Cuadro 17.</b> Correlación entre compromiso organizacional afectivo y síndrome de burnout.	82
<b>Cuadro 18.</b> Correlación entre compromiso normativo y el síndrome de burnout.	84

<b>Cuadro 19.</b> Correlación de compromiso de continuidad y el síndrome de burnout.	86
<b>Cuadro 20.</b> Correlación entre compromiso organizacional y las dimensiones de síndrome de burnout.	88

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b>	Fuente: Hellriegel y Slocum, (2009, p.204)	43
<b>Figura 2.</b>	Resultados en porcentajes de compromiso organizacional.	69
<b>Figura 3.</b>	Descripción de las frecuencias de los niveles de compromiso afectivo.	70
<b>Figura 4.</b>	Descripción de las frecuencias de los niveles de compromiso normativo.	71
<b>Figura 5.</b>	Descripción de las frecuencias de los niveles de compromiso de continuidad.	72
<b>Figura 6.</b>	Resultados en porcentajes de Burnout en el personal.	73
<b>Figura 7.</b>	Descripción de las frecuencias de los niveles de agotamiento emocional.	74
<b>Figura 8.</b>	Descripción de las frecuencias de los niveles de cinismo.	75
<b>Figura 9.</b>	Descripción de las frecuencias de los niveles de eficacia.	76
<b>Figura 10.</b>	Cuadro cruzada: Compromiso organizacional y síndrome de burnout.	77
<b>Figura 11.</b>	Representación de la dispersión simple de Compromiso organizacional y síndrome de burnout.	80
<b>Figura 12.</b>	<i>Correlación entre compromiso organizacional afectivo y síndrome de burnout.</i>	83
<b>Figura 13.</b>	Correlación entre compromiso normativo y el síndrome de burnout.	85
<b>Figura 14.</b>	Correlación de compromiso de continuidad y el síndrome de burnout	87

## I. INTRODUCCIÓN

Las empresas en nuestra sociedad cumplen un rol protagónico, debido a su función como agentes económicos en el mercado actual cuyo objetivo es producir bienes y servicios para satisfacer las necesidades de los consumidores, coadyuvando al funcionamiento del sistema económico, siendo diversos los factores que pudieran afectar su realidad y rendimiento y en ella está implícito el factor humano con su bucle de situaciones que puede representar y cambiar a la organización.

Esta investigación se centra en la relación de Compromiso Organizacional; que se suele definir como la vinculación psicológica al trabajo, y Síndrome de Burnout o de agotamiento laboral, que algunos autores también lo llaman síndrome de agotamiento profesional como un sinónimo de síndrome de desgaste ocupacional donde las personas se ven afectadas en lo individual, organizacional y social. Ambas variables se ven alteradas en la realidad debido a los continuos cambios en las organizaciones a nivel tecnológico, económico, político y social, por lo que se hace necesario la implicancia de los trabajadores en la empresa privada motivo de estudio, para conseguir una mayor motivación y desempeño en el trabajador y por ende resultados positivos para la organización.

Si bien es cierto existen diversas variables que afectan a las organizaciones, que incluye su componente principal que es el factor humano, nuestra hipótesis es poder comprobar si existe una relación entre las variables de Compromiso Organizacional y Síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa privada que se dedica a brindar servicios, así mismo aportar a las ya investigaciones realizadas en diferentes rubros sus implicancias y factores que intervienen afectando las dimensiones tanto positiva como negativamente.

*La Autora*

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción de problema

Actualmente las organizaciones se enfrentan a entornos cambiantes, tanto económicos, políticos y sociales y como unidad organizativa involucra al área de recursos humanos, siendo el capital humano muy importante para el desarrollo de la misma, demostrándose a través de diversos estudios que los colaboradores prefieren pertenecer a organizaciones que les permitan el desarrollo de sus fortalezas conllevándolos a un sentido de pertenencia. Así mismo las organizaciones necesitan trabajadores involucrados en el desarrollo de sus tareas para la consecución de sus objetivos.

En las organizaciones se exige a los trabajadores cumplir un mayor número de actividades para cubrir las responsabilidades que demanda la organización y aquí la importancia del compromiso de los trabajadores dentro de las organizaciones, dirigiéndolos del “deber” al “querer” en el cumplimiento de sus funciones. En este escenario, la productividad de cada uno se encuentra relacionada con el bienestar que le produce su entorno de trabajo, es decir la satisfacción laboral, reteniendo así a los trabajadores más eficientes y eficaces, aumentando la productividad en esta era de globalización y cambios rápidos. Las empresas necesitan trabajadores comprometidos con un estado psicológico óptimo.

La actitud del personal puede verse afectado por factores externos: problemas familiares, sociales, políticos, sanitarios, de infraestructura o por factores internos tales como: ausencia de salud física, mental y/o emocional, (burnout, desidia, distimia entre otros) repercutiendo en un índice elevado de rotación del personal, siendo también la motivación un predictor del comportamiento en el trabajo

y la importancia que los directivos deben dar por invertir en sus trabajadores convirtiendo el elemento humano una ventaja competitiva y comparativa en el ambiente interno y externo, y si se suman las partes de este comportamiento, no sólo se vería beneficiada la empresa como unidad, sino el ser humano y por ende la sociedad, con valores y principios que llevan a un país al progreso como nación.

A nivel mundial uno de los últimos estudios dirigido por la OMS mencionan que la depresión y los trastornos de ansiedad producirían un costo adicional a la economía mundial un billón de dólares anuales en pérdida de productividad, reconociendo además que ambos factores mencionados provocan un desempleo, siendo éste un factor de riesgo elevado reconocido para los problemas de salud mental y emocional de las personas. El ambiente laboral o entorno negativo puede provocar problemas específicos en la salud física y mental, uso nocivo de sustancias adictivas, alcoholismo, absentismo y por consecuencia pérdida de productividad en las organizaciones. Sin embargo los centros de trabajo que promueven y fomentan la salud mental y brindan apoyo a las personas con algún desequilibrio o inestabilidad emocional a través de consultorías psicológica, tienen más probabilidades de reducir el absentismo, aumentar la productividad y consecuentemente beneficiarse de los resultados económicos asociados. (OMS, 2020.)

A nivel internacional, debido a que estamos en una era de globalización, donde la interacción de las relaciones sociales, económicas y políticas promueven la realización de acuerdos internacionales para incentivar el incremento de flujos en la economía en cada país involucrado, ocasiona una fuerte presión, lo que se ve reflejado en los resultados de la economía a nivel macro

en el Perú, tal es así, que una vez que Perú firmó el Tratado de Libre Comercio con 21 naciones al año 2017 (MEF, 2016) ha generado que se incrementen las exportaciones, inclusive en el año 2021, que según la OMC menciona el crecimiento del comercio internacional del 8% (ComexPerú, 2021), por lo tanto las empresas se encuentran altamente presionados por corresponder a este crecimiento económico del país, por lo que se requiere un fuerte compromiso organizacional.

A Nivel local el nivel de desempleo en la ciudad de Tacna entre los años 2018 a 2019 pasó de 2.8 a 3.2 y a nivel nacional se mantuvo en 4.8 (INEI) y teniendo en cuenta la envergadura que se está atravesando, los datos disponibles más recientes (diciembre 2020) muestra que los empleos perdidos llegaron a 642000 y en junio del 2020 con 2,8 millones que representa un 56% (BID,2021), siendo un porcentaje bastante elevado comparado con otros años.

Según Deloitte (2017) el 52% de empresas en Perú buscan la transformación digital además de un cambio en la mentalidad para comprometer a la fuerza laboral del siglo XXI.

Linkedin y la fundación de salud mental realizaron una investigación en el 2020 de la sensación laboral que presentan los ejecutivos en las organizaciones, obteniendo como resultado que el 79% de los ejecutivos piensan que el trabajo en las condiciones actuales ha ocasionado una nueva faceta laboral denominada “e-presentismo”, que en otras palabras significa que los colaboradores sienten que deben estar disponibles a toda hora para defender su puesto de trabajo, empeorando la salud mental del trabajador, siendo un indicio casi seguro al síndrome de desgaste ejecutivo o burnout presente antes del covid-19 (Gestion,2020).

Hasta la fecha no se han realizado investigaciones en la empresa motivo de estudio, sin embargo los resultados obtenidos en la presente investigación, permitirá determinar la situación en que los trabajadores se comprometen con la organización, y cómo afecta el Burnout en esta organización, para poder tomar medidas correctivas y así optimizar el desempeño y por ende mejorar los resultados como organización.

## **2.2. Pregunta de investigación general**

¿Existe relación entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021?

## **2.3. Preguntas de investigación específicas**

### **P.E.1:**

¿Existe relación entre el compromiso organizacional afectivo y el síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021?

### **P.E.2:**

¿Existe relación entre el compromiso organizacional normativo y el síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021?

### **P.E.3:**

¿Existe relación entre el compromiso organizacional de continuidad y el síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021?

### **P.E.4:**

¿Existe relación entre el compromiso organizacional y las dimensiones de síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021?

#### **2.4. Objetivo general.**

Determinar la relación entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021.

#### **2.5. Objetivos específicos.**

O.E.1:

Determinar la relación entre el compromiso organizacional afectivo y el síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna –Perú, 2021.

O.E.2:

Identificar la relación entre el compromiso organizacional normativo y el síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021

O.E.3:

Determinar la relación entre el compromiso organizacional de continuidad y el síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021.

O.E.4:

Determinar la relación entre el compromiso organizacional y las dimensiones de síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021.

## **2.6. Justificación e importancia**

### **2.6.1. Justificación.**

Existen múltiples causas que afectan el desarrollo de las personas y de la organización, pero me enfocaré en el compromiso organizacional y el síndrome de burnout, que son variables que han de influenciar en el desarrollo de las personas y de la organización, tanto para su aspecto personal como para el laboral; poder identificar la situación actual de los miembros de la mencionada institución nos permitirá dar una visión actual de dichas variables y en qué medida estas se relacionen e influyen sobre la conducta del personal. A través del estudio podríamos realizar ciertas recomendaciones que nos permita mejorar estos constructos en las personas y beneficiarlas; además, en tanto se logre un beneficio individual traerá como consecuencia una mejora global para el desarrollo de sus actividades. Este estudio se centra en hallar la relación, posteriormente se podría generar otro tipo de investigaciones para hallar las técnicas necesarias de mejorar estos aspectos, pero sin duda esperamos contribuir con este aporte para dar inicio a un cambio renovable y constante.

La investigación responde a escasas investigaciones entre el compromiso organizacional y el síndrome de Burnout en la ciudad de Tacna en empresas privadas; por ello se genera la importancia de poder hallar un sustento teórico al planteamiento de la presente investigación en función de la muestra que se ha elegido y conocer los indicadores para mejorar el desarrollo personal de trabajadores y de la organización, elementos indispensable dentro de la sociedad.

### **2.6.2. Importancia**

La importancia de este estudio es de gran utilidad debido a que se determinó si existe alguna relación entre compromiso organizacional y el síndrome de burnout en el personal de una empresa privada en la ciudad de Tacna - Perú, en el año 2021; y al identificar la relación, ya sea en sentido positivo o negativo, se podrá recomendar el desarrollo y mejora de las condiciones para la empresa y como para los trabajadores para mejorar el compromiso organizacional y disminuir el síndrome de burnout; si son mejorados podríamos tener beneficios en el desarrollo de los procesos de la organización y recomendar acciones que permitan mejorar la calidad de interacción con su entorno de las personas, es decir, se podrá ayudar a identificar aspectos que sería conveniente reforzar para tener ciertas mejoras en el desarrollo de las personas involucradas no sólo en su ambiente laboral sino en su vida cotidiana y mejorar la calidad de vida de las personas.

## **2.7. Alcances y limitaciones.**

### **2.7.1. Alcances.**

La viabilidad de la investigación para poder realizar el presente trabajo es que se cuenta con los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para su correcto desarrollo. Del mismo modo se cuenta con el tiempo necesario y los accesos a la organización para obtener la información y poder realizar el análisis correspondiente a los trabajadores de la empresa privada de la ciudad de Tacna

### **2.7.2. Limitaciones.**

Las limitaciones que podríamos considerar son: en primer lugar, no se tiene control de la coyuntura externa al momento de realizar la recolección de datos, que pudiera influir en las respuestas de los trabajadores al aplicar los cuestionarios.

En segundo lugar, las conclusiones del presente estudio, sólo se limita a la información recolectada por cuestionarios, no usándose otro tipo de información que pueda ser observada por los involucrados.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes

Al revisar las fuentes físicas y virtuales se ha podido ubicar trabajos que guardan relación directa con cada una de nuestras variables, siendo estos valiosos aportes, sin embargo, hay que tener en cuenta que las actitudes y comportamientos de los trabajadores en diferentes empresas, organismos o instituciones, podrían variar dependiendo del ambiente sociocultural o tipo de organización:

##### **Internacionales.**

Martos, Pérez-Fuentes, Molero y Gázquez (2018) efectuaron la investigación Burnout y engagement en estudiantes de ciencias de la salud en España, cuyo objetivo fue analizar el grado de burnout y engagement y como segundo objetivo fue identificar la existencia de diferencias con respecto a los factores de la Inteligencia emocional, tales como la relación interpersonal, intrapersonal, estrés y su manejo, adaptación y estado anímico. La metodología usada fue a través de análisis de frecuencias y descriptivos, usando el cuestionario Maslach Burnout Inventory y la escala de bienestar en el contexto académico, con una muestra de 63 alumnos, dando como resultado que no existe diferencias estadísticamente significativas en Burnout y engagement, así mismo se pudo determinar que los alumnos que creen haber realizado de manera óptima sus labores asignadas y ser aptos en sus estudios presentan mayor confianza en su propia capacidad y una dedicación elevada hacia los estudios, al mismo tiempo, la dedicación hacia los mismos mostró una relación óptima con el estado de salud.

Flores (2018) estudió el papel mediador del engagement en el trabajo entre las demandas y recursos laborales, examinando la

relación de sobrecarga, conflicto y ambigüedad de rol como un conjunto de estresores de rol. El estudio realizado es del tipo ex post facto explicativo, con un muestreo por conveniencia. Las encuestas fueron realizadas a 473 comerciantes vendedores al detalle en tiendas ubicadas en una esquina en la ciudad de México. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario original de estrés de rol de Rizzo, House y Lirtzman (1970). Los resultados afirmaron la relación inversa entre los estresores de rol y la satisfacción laboral. Además se identificó la relación del engagement entre los estresores de rol y la satisfacción laboral, como conclusión de la investigación realizada se determinó que el estrés de rol tiene como característica un papel de demanda que obstaculiza el desempeño.

López (2017) Investigó el síndrome de Burnout: antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega, cuyo objeto fue determinar las consecuencias que produce la presión laboral y sus sentimientos respecto al burnout, refiriéndose concretamente al agotamiento emocional y su relación respecto a los indicadores de compromiso afectivo y la intención de renuncia. Así mismo las posibilidades de desarrollo y el control sobre el tiempo de trabajo como causantes del efecto del conflicto de rol y el desgaste emocional. Así mismo analizaron los recursos laborales tales como alternativas de desarrollo y el control respecto a las horas de trabajo que ejercen un efecto moderador entre la relación causa-efecto preestablecida entre el conflicto de rol y el agotamiento emocional. Usó un modelo de investigación planeada e hipótesis asociadas al modelo, cuantitativo, con un cuestionario estructurado en cinco bloques temáticos. Con una muestra de 512 profesionales llegó a la conclusión que existe una alta relación de la carga laboral y el conflicto de su desempeño que se produce en la persona sobre el agotamiento, sin embargo la correlación de influencia y el

agotamiento emocional no ha podido ser confirmada y respecto al indicador de bienestar de la organización con la carga de trabajo determinaron la presencia de una relación estadísticamente significativa, directa y positiva de la carga de trabajo y el conflicto de rol sobre el agotamiento emocional. Por el contrario, el contraste no ha permitido confirmar la correlación entre la Influencia y el agotamiento emocional. Con respecto a los indicadores del bienestar de la organización, el contraste realizado ha corroborado la relación directa e inversa del agotamiento emocional sobre el compromiso afectivo, mientras que, el agotamiento emocional mantiene una relación directiva y positiva con la intención de abandono. Cabe destacar, además, la correlación estadísticamente significativa, de carácter directo e inverso, entre el compromiso afectivo y la intención de abandono.

Zayas y Báez (2016), evaluaron el compromiso organizacional en una distribuidora mayorista del país de Cuba, cuyo objetivo fue evaluar las causas que impiden el incremento del compromiso organizacional. En la metodología se emplearon métodos teóricos y empíricos, con escalas, entrevistas y observación directa, procediéndose a la triangulación de los resultados. El instrumento utilizado fue el cuestionario de Meyer y Allen (1991). Se seleccionaron 96 trabajadores de las áreas del almacén y seguridad y protección. En el plano individual el 79.3 % de los resultados se encuentran en el nivel medio, es de significar en el componente afectivo el 62 % de los trabajadores se encuentran en un valor alto, independientemente de esto se evidencian en los resultados de los demás componentes insuficiencias en algunos de los elementos que caracterizan al compromiso organizacional. En el plano grupal existen diferencias significativas entre los almacenes y el área protección física a favor de esta última.

Glaría y Carmona (2016) investigaron el Burnout y engagement académico en fonoaudiología, cuyo objetivo fue comparar los niveles de burnout y engagement académico en estudiantes de los distintos cursos de fonoaudiología de una universidad tradicional chilena, con un estudio cuantitativo, no experimental y de corte transversal. Su muestra fue de 220 estudiantes que se encontraban cursando de 1° a 5° año, elegidos por muestreo probabilístico. Se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach para estudiantes y el Utrecht Work, Engagement Scale-Student. Se obtuvo como resultados que los estudiantes de cuarto año presentan altos niveles de burnout pero no en los años inferiores y no existen diferencias significativas en los niveles de engagement en general.

### **Nacionales.**

Alvarez y Reyes (2019) realizaron la tesis de compromiso organizacional y síndrome de burnout en los colaboradores de empresas de cine de la ciudad de Trujillo, 2019, cuyo objetivo fue determinar la relación entre ambas variables. La investigación se realizó bajo un diseño no experimental transaccional, con un diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 193 colaboradores y los resultados permitieron verificar la correlación cero o baja entre las variables de compromiso organizacional y el Burnout, así mismo entre sus dimensiones de agotamiento emocional y cinismo y la baja relación existente con la dimensión de eficacia profesional, por lo cual concluyeron que el grado de identificación de los trabajadores con la organización no mantienen una relación con sensaciones de agotamiento cuyo origen haya sido causada por la sobrecarga laboral.

López (2018) realizó el trabajo de investigación titulado compromiso organizacional y síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018, con el objetivo de determinar la relación entre ambas variables. La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, de corte transversal y correlacional, bajo un enfoque cuantitativo, hipotético deductivo, de tipo descriptivo. La muestra fue de 60 tecnólogos médicos, se usaron las encuestas del compromiso organizacional de Meyer, Allen y Smith (1993), y la encuesta para el síndrome de burnout de Maslach y Jackson (1981), estructurado por 22 ítems. Como resultado del trabajo de investigación pudieron concluir que existe un bajo compromiso organizacional del 50% frente a un síndrome de burnout alto con un 50%, lo que pudo ser evidenciado con la existencia de una correlación negativa de -0.953, es decir se verificó la existencia de una relación inversa entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout.

Girón (2017) investigaron la relación entre el tipo de percepción de compromiso organizacional y el síndrome de burnout que tienen los estudiantes de los programas de profesionalización de la facultad de ciencias empresariales de una universidad privada de Lambayeque - 2016-II determinando el nivel de las dimensiones de ambas variables, además de tener en cuenta los factores sociodemográficos. La metodología del trabajo de investigación fue a 220 estudiantes, utilizando una metodología de tipo cuantitativo con método correlacional descriptivo, de diseño no experimental y transversal. Los resultados de la investigación arrojó una correlación inversa significativa muy baja entre ambas variables, por lo que se puede concluir en resumen que los estudiantes tienden a mantener una percepción adecuada respecto al compromiso organizacional.

Chirinos y Vela (2017), investigó el compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y transnacionales en la ciudad de Lima, con el objetivo de determinar la implicancia del compromiso laboral y la forma en que influyen las siguientes variables: grado de instrucción, jornada laboral, tipo de contratación y tipo de empresa. Para este estudio se contó con una muestra de 209 colaboradores teniendo en cuenta el sexo y edad. La investigación fue realizada usando una metodología descriptiva simple, lo que permitió identificar el tipo de compromiso que afecta a los colaboradores en mayor o menor grado y que las variables demográficas son factores que producen efectos significativos en la manera en que los colaboradores perciben el compromiso para con su organización. Se logró demostrar que los colaboradores se rigen entre los tres tipos de compromiso laboral, siendo el más predominante el afectivo, seguido por el de continuidad, siendo el normativo, el menos común.

Aliag (2016) Investigó el síndrome de burnout y compromiso organizacional en los empleados del banco de la nación, Lima este, cuyo objetivo fue analizar la relación entre ambas variables, profundizando en sus diferentes dimensiones. La metodología empleada fue de tipo básico con un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, no experimental y transversal. La muestra fue de 140 trabajadores y los resultados obtenidos determinaron que existe una relación inversa significativa entre ambas variables, manteniendo una correlación de -0.45 y un nivel de significancia menor a 0.05, es decir que a mayor nivel de síndrome de burnout, el compromiso organizacional se verá disminuido, del mismo modo el síndrome de burnout tiene correlación con el componente afectivo, el normativo y en menor grado con el componente continuo.

### **Locales.**

Huanca (2019) realizó la tesis “Las remuneraciones y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Damajhu de la ciudad de Tacna, 2017”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre las variables mencionadas, con una metodología básica, de nivel correlacional, no experimental y transversal, considerando una muestra de 30 colaboradores. Sus resultados demuestran que existe cierto grado de relación entre las variables de remuneración y compromiso organizacional con sus respectivas dimensiones, con un 52.3% promedio de correlación.

Cauna (2019) realizó su tesis “Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de enfermería de los servicios de atención de urgencia en la región Tacna – 2018”, con el objetivo de determinar la relación entre ambas variables, con una metodología de estudio descriptivo, transversal y correlacional, considerando una muestra de 59 profesionales. El instrumento aplicado para medir los niveles de satisfacción laboral fue de Font Roja. Los resultados obtenidos determinaron que el 59.3% tienen un nivel medio de síndrome de burnout, es decir más de la mitad, este mismo resultado se obtuvo en las dimensiones de cansancio emocional y baja realización a diferencia de la despersonalización se obtuvo 44.1% de nivel medio, que es menos de la mitad. Respecto a la satisfacción laboral más de la mitad, el 57,6% presentan nivel medio de satisfacción, la mayoría, un 84,7% presenta nivel baja en la relación interpersonal con los compañeros y menos de la mitad, el 44,1% presenta nivel bajo en las características extrínsecas de estatus. Se llegó a la conclusión que no existe relación entre las variables de síndrome de burnout y satisfacción laboral.

### **3.2. Bases Teóricas**

La revisión bibliográfica del ambiente organizacional es amplia, refiriendo que ambiente Organizacional es el conjunto de fuerzas que rodean una organización, y pueden afectar la forma en la que opera, con los recursos que incluyen la materia prima y trabajadores que se requieren para producir bienes y servicios, información tecnológica competitiva y elementos externos (Garethr, 2008, p.56). Nos enfocaremos en compromiso organizacional o en inglés “engagement” como una variante importante dentro de la organización, y en síndrome de burnout, como una relación inversa, el cual es el objetivo de nuestra investigación.

### **3.2.1. Compromiso Organizacional.**

#### **3.2.1.1. Definición de Compromiso Organizacional.**

Existen diversas definiciones de compromiso organizacional, (Bodjrenou y Bombona, 2019, p.277) hace referencia a Porter (1974), que define el compromiso organizacional “como la medida en que un empleado está vinculado a la organización”, luego cita a Mowday et.al (1982) quien describe como “el proceso mediante el cual las personas quedan atrapadas en una determinada organización”, También expresa que según O’Reilly (1986) que compromiso organizacional es “la medida en que los empleados están involucrados y se identifican con su organización”, mientras que Meyer y Allen (1997) lo definen como la respuesta emocional expresada por los comportamientos, creencias y actitudes de los empleados.

Meyer y Allen (1991) señala que el compromiso se puede distinguir dos aspectos: actitud y comportamiento. Indica que el compromiso como estado psicológico, se puede distinguir tres componentes: un deseo; compromiso afectivo, una necesidad; compromiso de continuidad y una obligación; compromiso

normativo, siendo todos los componentes que el trabajador toma en cuenta para mantener el empleo en una organización, siendo este concepto el que nos lleva al estudio aplicable en la empresa privada. Se escoge la teoría de Meyer ya que presenta escalas validadas y sobre todo más aplicadas a la realidad en las diversas investigaciones.

Meyer y Herscovitch (2001) expone que el compromiso organizacional es una fuerza independiente que une al individuo con la meta de la organización, acompañada de la forma de pensar del individuo, pudiendo tomar varias formas influenciando la efectividad y bienestar tanto de la organización como del colaborador. Otro término que involucra el compromiso como señala Alles (2007) es la *cohesión*, señalando que “es la fuerza del deseo de los miembros por permanecer dentro de un equipo y de su grado de compromiso con él”, dependiendo de la compatibilidad de las metas individuales y las metas del equipo, además señala que un alto desempeño del equipo involucra un alto compromiso de sus miembros y al mismo tiempo respeta y fomenta las diferencias individuales (p.346).

Amorós (2007) refiere al grado en que un trabajador, se identifica con las metas y la organización a la que pertenece, además de su deseo de formar parte de ella, añadiendo que existe una relación negativa, respecto al ausentismo y rotación del personal. (p.73). Esta definición la detalla en un contexto de tipo de actitud de las investigaciones realizadas acerca del comportamiento organizacional, siendo los otros tipos de actitudes la de satisfacción en el trabajo y la del compromiso con el trabajo. Se define más desde un punto de vista del trabajador.

Hellriegel y Slocum (2009) cita que compromiso organizacional es la fortaleza que en el colaborador participa en la organización y como se identifica con ella, apoyando y aceptando metas y valores de la organización, así como esforzarse para que la organización se mantenga bien y desear continuar perteneciendo a ella.

Littlewood y Uribe (2018), propone que compromiso organizacional constituye una forma proactiva del trabajador hacia la organización además señala que “Los empleados que generen una fuerte conexión con la organización brindan afecto y muestran lealtad aún en tiempos difíciles o de crisis (Betanzos et.al, 2006) generan un sentido de pertenencia y bienestar que aumenta su satisfacción personal” (p.248). De esta forma el compromiso organizacional tiene un impacto directo en las actitudes y conductas del colaborador.

Podemos concluir que compromiso organizacional es la relación en que el colaborador encuentra motivos; de acuerdo a sus percepciones para involucrarse o implicarse con la organización a la cual pertenece y si esa relación se mantiene sólida implicaría una alta probabilidad de permanencia al sentir que forma parte de la organización, siendo unos de los principales componentes expuestos por Abraham H. Maslow en el Modelo de la jerarquía de necesidades, donde hace referencia Hellriegel y Slocum (2009, p. 131) que la necesidad de afiliación “representa el deseo de amistad y amor; así como un sentimiento de pertenencia”, por lo tanto, una vez que las necesidades fisiológicas y de seguridad son cubiertas, la necesidad de afiliación viene a constituir la fuente de motivación para que los trabajadores vean su trabajo como una oportunidad para vincularse en relaciones interpersonales óptimas y conllevaría

a una disminución de supervisión directa sobre el trabajo de los colaboradores.

### **3.2.1.2. Causas y consecuencias de compromiso organizacional.**

La denominación compromiso organizacional, desde diferentes perspectivas puede considerarse como una variable antecedente o variable consecuente. Variable antecedente porque de acuerdo a los aspectos personales del trabajador, como son sus características del trabajo, medio de ambiente laboral y roles que cumple lo conllevan a un determinado compromiso organizacional y variable consecuente, porque nos permitiría predecir el absentismo, la rotación del personal, el desarrollo de los colaboradores, la intención de renuncia y los resultados financieros de la organización, Betanzos Díaz, et al., (2006).

Una causa relevante que podría incrementar la falta de compromiso organizacional es la ambigüedad de roles, ya que las personas no están seguras de como desenvolverse, reduciendo su satisfacción laboral. (Newstrom, 2011, p.89). Otro factor es mantener un tipo de liderazgo autocrático, que aunque es satisfactorio para el líder, para el colaborador le crea disgusto, temor y frustración (p.176).

Una herramienta poco usada en las organizaciones es la de los Equipos auto administrados, conocidos como autosuficientes o auto dirigidos donde los equipos controlan su comportamiento y se les pide que produzcan resultados. Estos equipos se planifican, dirigen, supervisan y controlan sus propias actividades, por ende aprenden habilidades importantes, llamándose desarrollo de habilidades múltiples. Este tipo de trabajo tienen como efecto que los miembros de la organización tengan una mayor satisfacción

individual, autoafirmación y su compromiso sea más fuerte y sólido (Newstrom, 2011, p.342). Estos conceptos significan para la organización que se encuentran realmente comprometidos tienen un buen record de asistencia, buena aptitud para aceptar y cumplir las políticas de la empresa.

Para Aamodt, (2010), existe una relación muy estrecha entre satisfacción y compromiso laboral, mencionando que un trabajador podría estar satisfecho con una faceta del puesto, por ejemplo el salario, pero no con los compañeros de trabajo, pero sobre todo dependerá de la personalidad del trabajador, aclarando que satisfacción personal es intrínseca, compromiso laboral es la lealtad e identificación con la organización, pero ambos parten de la manera de pensar del trabajador y sus consecuencias para la organización. Además menciona que las investigaciones enfocan a la predisposición genética, las autoevaluaciones y la satisfacción de vida (et.al).

➤ **Predisposiciones genéticas.** Al realizarse un estudio con 34 grupos de gemelos idénticos y que fueron separados a temprana edad, con ambientes y empleos diferentes se encontró un aproximado de 30% de satisfacción laboral, debiéndose a la personalidad heredada como por ejemplo la afectividad negativa, por lo tanto la empresa tendría en cuenta contratar a aquellas personas que tengan altos niveles de satisfacción de vida en general, ya que afectaría su desempeño y compromiso con la organización.

➤ **Autoevaluaciones Centrales.** Ciertos tipos de personalidad están asociados a la tendencia de sentirse satisfechos o no con su trabajo, mencionando a Judge, Locke y Durham (1997) quienes propusieron cuatro variables de personalidad: la estabilidad

emocional, la autoestima, la autoeficacia (la capacidad percibida de controlar su entorno) y el locus de control externo (capacidad de controlar su entorno), quienes demostraron una correlación significativa, es decir, aquellas personas que se encuentran satisfechas con su empleo y con su vida en general tienen alta autoestima y se sienten competentes, son emocionalmente estables y creen tener control de su vida.

➤ **Cultura.** Menciona que según los datos obtenidos del ISSP (siglas en inglés del programa internacional de encuestas sociales), encuestaron a empleados de 21 países, siendo los empleados de Dinamarca los más satisfechos y los de Hungría los menos satisfechos. Otro estudio con 13832 empleados de 23 países, los trabajadores de Irlanda y reino Unido tuvieron los niveles más altos de satisfacción y los más bajo lo obtuvieron los países de Sudamérica y Asia.

➤ **Inteligencia.** Cita a Ganzach (1998), donde las personas inteligentes tienen una satisfacción laboral ligeramente menor que los trabajadores menos inteligentes en puestos no complejos.

Aamodt, (2010), menciona el estudio de Judge (1993), quien demostró la importancia de las diferencias individuales, concluyendo que las personas más felices pueden renunciar más fácilmente a su centro de trabajo, ya que su personalidad les facilita el conseguir otro trabajo que les satisfaga y llene sus expectativas, mientras que una persona infeliz no renunciará a su puesto, porque está acostumbrada a quejarse y ser infeliz.

Cuando no se satisfacen las expectativas de un trabajador, tienen una menor satisfacción laboral y menor compromiso organizacional. La importancia de la adecuación del empleado a un

puesto de trabajo, compañeros y supervisión, tienden a estar satisfechos con su empleo, se identifican y comprometen con la organización, permanecen en ella, tienen mejor desempeño y conductas de civilidad organizacional.

### **3.2.1.3. Modelos de compromiso organizacional.**

Para establecer modelos de compromiso organizacional, se presentan diferentes puntos de vista, siendo este concepto un resultado del comportamiento del colaborador o empleado, donde afecta también las interacciones interpersonales entre los gerentes o directivos y los colaboradores, pues las decisiones de los responsables de la organización afecta el comportamiento y desempeño de los empleados, siendo factores tales como el ambiente de trabajo con iluminación adecuada, horarios de trabajo asignados, salarios establecidos, temperatura y descansos. Es así que la intervención de los psicólogos aumentan los enfoques en las relaciones humanas, y mejor aún si se forma parte de la organización para explorar objetivamente los efectos de las actitudes de los empleados, y evitar el efecto Hawthorne, que cuando un trabajador es observado, cambia su comportamiento (Aamodt, 2010, p.7).

Meyer y Herscovitch (2001) plantea tres modelos y Littlewood y Uribe (2018) hace referencia a Meyer y Allen (1991) con el modelo tridimensional.

➤ **Modelo de tres componentes**, quien cita a Meyer y Allen (1991) basado en la observación, cuya idea central consistía que el compromiso une a un individuo con la organización, disminuyendo la posibilidad de rotación, reflejando tres aspectos: apego afectivo a la organización, el costo percibido de dejar y la obligación de

permanecer, etiquetándolos como compromiso afectivo, de continuidad y normativo.

➤ **Modelo de O'Reyly y Chatman (1986)**, plantea que el compromiso hacia la organización es multidimensional, teniendo varios mecanismos a través de los cuales se pueden desarrollar las actitudes. Plantearon tres formas que adopta el compromiso: cumplimiento, identificación e interiorización, finalización. Explican que el cumplimiento llevaría a obtener recompensas, la identificación; cuando acepta la influencia y puede mantener una relación satisfactoria y la finalización; cuando las actitudes y comportamientos son congruentes con la organización. Sin embargo, en posteriores investigaciones hubo dificultad para medir las dos últimas variables.

➤ **Modelo de Angle y Perry (1981)**, su modelo fue considerado bidimensional, con dos factores subyacentes: la voluntad o compromiso de permanecer y el compromiso de valor, que son factores conductuales.

Estos tres modelos planteados, llevan a definir que "compromiso" puede tomar diferentes formas en la mente de las personas conduciendo al individuo para el logro de objetivos.

➤ **Modelo tridimensional**, por su parte Littlewood y Uribe (2018) hace referencia a Meyer y Allen (1991), explica las variables que forman parte del compromiso organizacional, considerando las personales, las organizacionales, prácticas de gestión, el ambiente social, familiar y cultural, la experiencia laboral, entre otros, siendo los correlatos del modelo la satisfacción del trabajo, implicación en el puesto y compromiso ocupacional y como consecuentes se tiene la rotación, intención de renuncia, ausentismo, conductas y

desempeño (p.250). Como observación a este modelo, es que no se toma en cuenta las implicancias que pudiera afectar los resultados en los subgrupos dentro de la misma organización, ya que comparten patrones similares, y dependiendo del área podría generar respuestas diversas en los aspectos de responsabilidad, cumplimiento en el trabajo, permanencia o bienestar. Así mismo, este modelo no es estático ya que los cambios organizaciones y personales también varían con el tiempo, por lo tanto, habría considerar esta variable “tiempo”, como lo señala el modelo Cohen (2007)

**3.2.1.4. Dimensiones del compromiso organizacional.** Para Meyer y Allen (1990), hablan de tres dimensiones del compromiso:

**Compromiso emocional.**

Para lograr un alto compromiso emocional, se debe fomentar la influencia idealizada, que es el grado al cual los líderes se comportan de manera carismática, haciendo que los seguidores se identifiquen con ellos Hellriegel, Don y Slocum (2009, p. 304).

Para Littlewood y Uribe (2018) señala que el compromiso afectivo surge cuando se crean lazos emocionales al percibir la satisfacción de sus necesidades y expectativas, llevándolo a buscar el bienestar de la organización. Las condiciones laborales gratificantes incrementan un marcado orgullo de pertenencia al empleado, evidenciándose un interés por los problemas de la organización, siendo solidario y cooperativo, además de mostrar buena predisposición ante los cambios y disposición a aportar mayor tiempo. El compromiso afectivo se incrementa a mayor autonomía, responsabilidad y validez de su trabajo (p.250).

Cualquiera de las siguientes acciones contribuye al desarrollo del compromiso afectivo:

- Cuando una persona o situación contribuye a involucrarse (automotivado, absorbido) en un curso de acción.
- Ser consciente de la importancia de la relación con una entidad o el seguimiento de un curso de acción.
- Derivar su identidad de asociación con una organización, trabajar para un objetivo (Meyer y Herscovitch 2001, p.316).

### **Compromiso normativo.**

Consiste en fuerte sentimiento de obligación por parte del colaborador, que lo lleva a actuar “más allá de su deber”, actuando con iniciativa e independencia, sin considerar si esta conducta es reconocida. Ante un compromiso normativo, el colaborador presenta dos conductas: conducta de lealtad y conducta de reciprocidad.

Para Meyer y Herscovitch (2001) el compromiso afectivo se caracteriza por la mentalidad que uno tiene una obligación de seguir un curso de acción de relevancia para la consecución de un objetivo.

Este compromiso se desarrolla cuando:

- La persona interioriza gracias a su socialización un conjunto de normas de conductas apropiadas
- Es quien recibe los beneficios y despierta la necesidad de corresponder, como un “contrato psicológico”.

### **Compromiso de continuidad.**

El apego del colaborador a la organización se va a ver manifestado por las ganancias económicas que se le brindan, siendo el desempeño con un mínimo de esfuerzo, ya que los intereses personales son sólo permanecer en la organización, pero no

contribuir al crecimiento de la misma, sin embargo si observa que su trabajo y estabilidad peligran, son capaces de esforzarse para no perderlo (Littlewood y Uribe 2018, p.249).

Para Meye y Herscovitch (2001) se caracteriza por la percepción de que sería costoso interrumpir un curso de acción, ya que al interrumpirlas las perdería. Se pueden derivar dos puntos de vista: si el compromiso se basa en una falta de alternativas, se ven obligados a estar comprometidos o la amenaza de pérdida de inversiones obligan a comprometerse (p.316).

#### **3.2.1.5 Tipos de Compromiso Organizacional.**

El compromiso inicial varía de una persona a otra, la cual es determinada por sus características individuales como valores culturales, personalidad y actitudes y en la medida que sus primeras experiencias dentro de la organización se ajuste a sus expectativas. Otros factores que coadyuvan al compromiso organizacional es la remuneración, relaciones interpersonales dentro de la organización, condiciones de trabajo, posibles ascensos (Meyer y Allen 1990).

El compromiso organizacional representa una actitud más amplia que el de la satisfacción laboral, porque se aplica a toda la organización y no sólo al empleo, inclusive, el compromiso es más estable, porque los acontecimientos diarios no lo modifican, no siendo así respecto a la satisfacción personal.

El compromiso a la organización, puede promoverse de un interés personal a uno general, si se toma en cuenta la *variable cultura*, que genera una interdependencia muy alta, siempre y cuando esta cultura organizacional mantenga un sistema de

significado compartido entre sus miembros de acuerdo a su entorno (Hernández et al., 2011, p.94).

El compromiso de equipo, es cuando alguno de sus integrantes, pueden no estar de acuerdo con la decisión, pero, una vez tomada, el equipo enfoca y compromete todas sus energías hacia ejecutar esa decisión (Hernández et al., 2011, p.273).

### **3.2.2. SINDROME DE BURNOUT**

#### **3.2.2.1 Evolución histórica.**

En 1974, el médico Psiquiatra Herbert Freudenberger, al observar que jóvenes e idealistas perdían el interés en su trabajo mostrándose agotados, eligiendo la palabra Burnout, que significa estar quemado, consumido, apagado, término que también se utilizaba para referirse a los efectos del consumo crónico de sustancias tóxicas, quienes pese a esforzarse no conseguían los resultados esperados. En 1976 la Psicóloga Cristina Maslach estudiaba los efectos emocionales de los trabajadores cuya actividad era asistir a personas, eligiendo también ese término que se usaba de manera cotidiana y familiar, con una gran aceptación social y en 1986 Maslach y Jackson fue estigmatizado como un diagnóstico psiquiátrico (Carlin y Garcés 2010).

#### **3.2.2.2 Definición de Síndrome de Burnout.**

Burnout laboral, refiere a los efectos negativos de las condiciones de trabajo donde los estresores son inevitables y no se encuentra fuentes de alivio al estrés.

Maslach y Jackson (1981) definen el burnout como “la respuesta al estrés laboral crónico, sintiéndose emocionalmente agotado, el desarrollo de actividades y sentimientos negativos hacia

las personas con las que se trabaja (actividades de despersonalización), y la aparición de procesos de devaluación del propio rol profesional.”

Burnout o desgaste por el trabajo, Littlewood y Uribe (2018) hace referencia a Shirom (2003) señala que es una reacción afectiva por el estrés crónico en el trabajo, iniciándose en el agotamiento emocional, luego fatiga física y cansancio cognitivo. Afecta directamente la salud.

Para Alles (2005) Burnout, es el agotamiento físico y mental al que una persona llega luego de haber estado sometida durante un tiempo prolongado a estrés laboral que desborda su capacidad de respuesta, siendo sus síntomas: agotamiento emocional, despersonalización, disminución de iniciativa y por lo tanto de productividad (p.215).

Carlin y Garcés (2010) menciona una delimitación conceptual desde dos perspectivas: clínica; cuando la persona llega al burnout por estrés laboral y psicosocial; cuando el burnout se desarrolla debido a la interacción del entorno laboral y de orden personal. También menciona el burnout como estado; donde se plantea el etiquetamiento “está quemado” y como proceso; considerándolo como un mecanismo de afrontamiento al estrés. Se suele confundir los estados de tedio, alienación, ansiedad, depresión, insatisfacción laboral, fatiga, entre otros con el burnout, la diferencia radica en que los mencionados pudieran tener efectos positivos y negativos, en el burnout, siempre es negativo.

Existen además diversas definiciones donde se relaciona el burnout con el estrés laboral, otros donde establecen efectos

disfuncionales en la persona afectando su autoeficacia. Tendría que tenerse en cuenta la personalidad y factores externos tanto sociales como de la organización que podría afectar a las personas en diferente nivel y tiempo.

### **3.2.2.3 Fases del Burnout.**

Carlin y Garcés (2010) hace referencia a Edelwich y Brodsky (1980), quien menciona cuatro fases:

- Entusiasmo y excesiva euforia, sin tener en cuenta los posibles peligros.
- Estancamiento o estado de apatía al no poder conseguir lo que esperaba, provocando frustración.
- Frustración, iniciándose problemas emocionales, físicos y conductuales.
- Apatía que produce el individuo, constituyéndose como un mecanismo de defensa.

### **3.2.2.4 Indicadores del Burnout.**

Según Hellriegel y Slocum (2009), plantea los siguientes indicadores:

- Estado de agotamiento emocional, manifestándose fatiga crónica, cansancio y sentirse mermado físicamente, es sentirse sobrecargado desde el punto de vista psicológico.
- Despersonalización, que incluye el cinismo, el pesimismo e irritabilidad, la que se manifiesta por una actitud deshumanizada y trato reactivo hacia el cliente, paciente, estudiante, etc.
- Sentimiento de desvalorización o falta de logro personal, se va perdiendo el interés y motivación para desempeñarse, poca concentración y volverse olvidadizo (p.203). El

trabajador realiza una autovaloración negativa hacia sí mismo, al no sentirse satisfecho con su trabajo se va mostrando ineficaz en su desempeño. Estos mismos indicadores son descritos por Littlewood y Uribe (2018), haciendo referencia a Maslach y Jackson (1981, p.154).

A las ya mencionadas, se sumarían también la impuntualidad constante en el trabajo, apatía, temor a ir a trabajar, sentimientos de poco impacto en los compañeros o en la organización, sentimientos de agobio, tensión y frustración (Aamodt, 2010, p. 575).

### 3.2.2.5 Causas del Burnout.

El burnout laboral es considerado como uno de los efectos del estrés laboral además de los efectos de salud y desempeño.

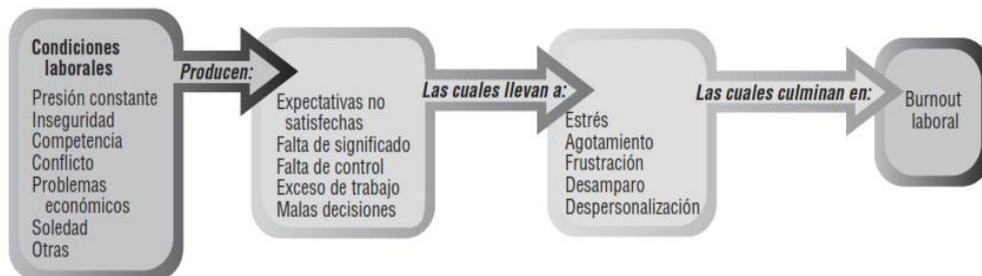


Figura 1 .Fuente: Hellriegel y Slocum, (2009, p.204)

Littlewood y Uribe (2018), por su parte describe varias razones del origen del Burnout, siendo semejantes a los factores de riesgo psicosociales del estrés laboral.

### Sobrecarga de trabajo.

Al realizar mayores actividades, en menor tiempo y menos recursos.

### **Control sobre el trabajo.**

El exceso del mismo afecta la iniciativa del colaborador, ya que es sometido a la estandarización por parte del empleador, cortando las habilidades de poder actuar y resolver problemas.

### **Falta de recompensa por el trabajo realizado.**

En diversas organizaciones no se toma en cuenta un adicional que el empleador reconozca en beneficio del colaborador, haciéndole notar la importancia del excedente de su apoyo.

### **Resquebrajamiento del sentido de comunidad.**

Al haber conflictos interpersonales dentro de la organización, se produce la pérdida de una conexión positiva, creando ansiedad, miedo, frustración, falta de respeto y suspicacia, consecuentemente la falta de apoyo entre los miembros de la organización para la consecución de los objetivos.

Las personas que tienen contactos interpersonales, como trabajadores sociales, enfermeras, oficiales de policía y profesores, tienen más probabilidad de sufrir burnout, sin embargo, también los gerentes, dueños de tienda o aquellas personas que están sometidas a constantes presiones como de reducir costos, incrementar las utilidades y mejorar el servicio al cliente.

La tolerancia a la presión, implica la habilidad del trabajador para seguir laborando con eficacia, en circunstancias de presión de tiempo y aceptando el desacuerdo, la oposición y la diversidad. Es decir mantiene su performance en situaciones de alta exigencia.

( Alles, 2005, p.146).

### **Estrés.**

En este punto podemos aclarar que lo que para algunas personas puede resultar estresante, para otras no lo es, al contrario, pudiera resultar muy estimulante. Por lo tanto, existe un estrés positivo y uno negativo. Cuando es positivo se le llama eustrés, ya que provocan sentimientos de desafío o realización, convirtiéndose en motivador y estimulante, pero cuando es excesivo, el desempeño disminuirá, a este proceso se le llama nivel óptimo de activación o teoría de la U invertida, es decir, tener poca o demasiada activación provoca un desempeño deficiente, mientras que mantenerlo en un nivel moderado conduce a los niveles de desempeño más óptimos. Cuando es un estrés negativo se le llama distrés, y se presenta cuando percibimos que existe un desequilibrio entre las exigencias que tenemos, llamados estresores y la capacidad que tenemos o creemos tener para satisfacer tales exigencias (Aamodt, 2010, p.557).

Si se toma en cuenta las diferencias personales, para Aamodt, (2010) quienes están predispuestos al estrés son en mayor grado las personas divorciadas que las casadas, ya que estos últimos reportan mayor satisfacción y menos estrés; las tasas de mortalidad de las altas jefaturas son menores que en las jefaturas de segundo nivel y las personas que viven en zonas suburbanas padecen de más enfermedades relacionadas al estrés que aquellas que viven en entornos rurales, atribuyendo estas diferencias a los siguientes factores:

- Personalidades propensas al estrés. Personalidad de tipo A; se caracterizan por la impaciencia de lograr algo, urgencia, ira y hostilidad, son quienes realizan muchas cosas a la vez, aunque son personas enfocadas al logro, competitivos, tienden a poner el trabajo antes que el placer, tienen una recuperación lenta

cuando se eliminan los estresores, mientras que la personalidad del tipo B; son personas calmadas y sosegadas para tomar decisiones. Personas neuróticas; son ansiosos, depresivos, pesimistas y desesperanzados quienes reaccionan negativamente ante situaciones estresantes.

- Género, origen étnico y raza. Las investigaciones para determinar si las mujeres experimentan más estrés que los hombres son contradictorias, aunque las mujeres podrían experimentar algunos estresores con más frecuencia que los varones tales como acoso sexual, conflictos laborales, familiares, entre otros, también reaccionan de manera diferente. Los grupos minoritarios parecen tener mayores niveles de estrés que los no minoritarios, mencionando el estudio de Sulsky y Smith, (2005), ya que las diferencias raciales y étnicas se refieren a las reacciones físicas al estrés, mencionando que los hombres de color, parecen experimentar un mayor nivel de hipertensión que los hombres blancos.
- Sensibilización al estrés. De acuerdo a la crianza de cada persona, los estresores pueden afectar a la persona en menor o mayor grado y si ha sido sujeto a estrés constante, la persona reaccionará de manera más rápida y negativa, tal es así que se pueden identificar dos tipos de estresores: personales y laborales, los personales se manifiestan con temor, resistencia, resentimiento y por otro lado los estresores laborales, se pueden agrupar en dos categorías:
  - Características laborales: teniendo como principales causas el conflicto de roles; cuando las expectativas o funciones asignadas distan mucho de la realidad, ambigüedad de roles;

cuando no se definen claramente las funciones del colaborador y sobrecarga de roles.

- Estresores organizacionales: que incluye factores como el ajuste persona—organización, las reglas y la política en la organización, las relaciones administrativas y el cambio organizacional. El ajuste persona-organización, se presenta cuando la filosofía de vida de la persona no es compatible con el giro principal de la organización.

Las reacciones al estrés generan cansancio emocional, ausencia de energía, sensación de aislamiento, sarcasmo hacia sus jefaturas y actitud inadecuada abiertamente hacia quienes realizan sus actividades, falta de competencia en sus funciones ya sea que las realizan de ese modo intencionalmente o tienen esa sensación, provocando un deterioro de la propia valía y teniendo actitudes negativas en su trabajo, lo que puede ocasionar serias consecuencias en la salud física y psicológica, siendo algunos síntomas la irritabilidad, angustia, tristeza, inseguridad y baja autoestima (El Sahili, 2015).

Otros estresores en el ambiente laboral físico son el ruido, que dependerá del nivel y si es que es agradable, si es que es continuo o intermitente, además el ruido afectará dependiendo de las funciones asignadas y que merezcan algún grado de concentración, tal es así que algunas personas sensibles al ruido tienen un menor desempeño académico o laboral, el ruido conocido es menos irritante que el ruido desconocido. La temperatura es otro estresor importante tomando en cuenta además de la temperatura corporal la que irradia del ambiente externo y la humedad, el tipo de tarea, la sobrecarga de trabajo, la cantidad y frecuencia de periodos de descanso permitidos.

### 3.2.2.6 Dimensiones del Síndrome de Burnout.

Maslach y Jackson (1981), identificó tres dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, luego Maslach (2009) modifica las dimensiones:

**Dimensión de agotamiento:** Es un componente básico del estrés y del Burnout, refiriéndose a sensaciones de sentirse presionado ante la exigencia de alguien, vacío emocionalmente y cansado físicamente. El colaborador se siente débil y agotado, con falta de energía para enfrentar otro día, siendo las principales causas el exceso de trabajo y el sentimiento de conflicto que siente la personal dentro de la organización.

**Dimensión cinismo:** En cuanto a la actitud de la persona, se refiere a la actitud negativa, insensible y apática del colaborador hacia la organización, desarrollándose como respuesta un incremento de agotamiento y reacción de preocupación. La presión laboral hace que el colaborador se desapegue y aleje de su rol eficiente como colaborador, reduciendo su desempeño en tiempo y calidad. (Littlewood y Uribe 2018, p.293).

Cabe aclarar que existen dos tipos de referencias, cinismo social; es una variante más amplia del cinismo, es cuando las personas desarrollan una actitud escéptica hacia la organización y autoridades de la misma, siendo elevada su desconfianza, dudando de su ética y la responsabilidad social empresarial. La otra variante es cinismo organizacional, que refiere a los pensamientos pesimistas, sentimientos negativos y contraproducentes hacia la organización. También menciona otras formas de cinismo, como el

cinismo hacia la alta gerencia y cinismo hacia el cambio (Littlewood y Uribe 2018, p.293).

**Dimensión ineficacia:** Es el componente de autoevaluación, refiriéndose a los sentimientos de incompetencia, carencia de logros y baja productividad en el trabajo. Este componente se verá incrementado por la falta de elementos necesarios para que el colaborador pueda realizar sus funciones eficientemente, falta de cooperación y apoyo de parte de sus compañeros de trabajo o jefaturas y carencia de oportunidades para poder ascender dentro de la organización.

### **3.2.2.7 Burnout y la Norma Legal.**

Según la Política y Plan Nacional de Seguridad y Salud En El Trabajo (2017-2021), para el año 2021 se tiene como objetivo general: “contar con marco normativo armonizado, sistematizado y actualizado en materia de seguridad y salud en el trabajo..., establecimiento de los valores límites máximos permisibles de agentes físicos, químicos, biológicos, *psicosociales* o su correspondiente eliminación de ser el caso.” Alineados de acuerdo a la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.

El 27 de octubre del 2016, se aprueba el Decreto Supremo N° 005-2012-TR, donde se señala que:

“las causas de los accidentes se deben cuando concurren uno o varios eventos debido a: falta de control, causas básicas y causas inmediatas. Dentro de las causas básicas se refieren a:

- a) Factores personales: Referidos a limitaciones en experiencias, fobias y tensiones presentes en el trabajo.

- b) Factores del trabajo: Referidos al trabajo, las condiciones y medio ambiente de trabajo: organización, métodos, ritmos, turnos de trabajo, maquinaria, equipos, materiales, dispositivos de seguridad, sistemas de mantenimiento, ambiente, procedimientos, comunicación, entre otros.”

Así mismo, en el artículo 103 señala: “que existe exposición a los riesgos psicosociales cuando se perjudica la salud de los trabajadores, causando estrés y, a largo plazo, una serie de sintomatologías clínicas como enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, músculo esqueléticas, mentales, entre otras”.

Sin embargo, en los reportes estadísticos emitidos por el ministerio de trabajo y promoción del empleo hasta febrero del 2021, indica que del total de accidentes reportados, sólo el 4.74% corresponde a enfermedades ocupacionales, que representan 97 casos reportados en Lima Metropolitana (Ministerio de trabajo y Promoción del empleo, 2021).

### **3.3. Identificación de las Variables.**

Las variables son:

Variable 1 : Compromiso Organizacional.

Variable 2 : Síndrome de Burnout.

Las mismas que se conceptúan a continuación con sus respectivas dimensiones y otros términos relacionados.

**3.3.1. Compromiso Organizacional.** Es el grado en el cual colaborador se identifica con los valores y metas de la organización y desea seguir participando activamente de ella (Newstrom, 2011). El compromiso con la organización reduce el absentismo, incrementando la fuerza en el trabajo.

Las dimensiones de la variable compromiso organizacional son:

**Compromiso afectivo.** Para Meyer y Allen (1991) conceptualiza que compromiso afectivo es la mentalidad que se caracteriza en el deseo de querer formar parte de una todo para conseguir un objetivo; siendo los mecanismos implicados los valores compartidos e identificación. Cuando siente un compromiso afectivo elevado, la persona tiene un estado emocional positivo y óptimo que provoca que el colaborador se esfuerce más de lo normal en beneficio de la organización y quiera permanecer en ella,

**Compromiso Normativo.** Para John Meyer y Allen (1991) es la expresión de tener un sentimiento de responsabilidad y exigencia moral de seguir trabajando para la organización a la que se pertenece. Es la exigencia que el mismo trabajador se impone para seguir formando parte de la organización debido a una ética moral, cultural, social o familiar muy fuerte, que de acuerdo a su sistema de creencias, tiene sentimientos de obligación interiorizados.

**Compromiso de Continuidad.** John Meyer y Allen, (1993) señala que el compromiso de continuidad “se refiere a la conciencia de los costos asociados con el abandono de la organización”. Los colaboradores se sienten estimulados a quedarse debido a su inversión de tiempo y esfuerzo que pusieron en la organización y las pérdidas económicas y sociales que perderían si se retiran.

**3.3.2. Síndrome de Burnout.** Es el agotamiento físico y emocional que ocasiona en el trabajador actitudes negativas hacia el trabajo, bajo autoconcepto y pérdida de motivación (Uribe, 2010).

Las dimensiones de la variable síndrome de Burnout son:

**Agotamiento.** Es la incapacidad de restablecimiento de energía, considerada como una dimensión del síndrome de fatiga, el agotamiento es emocional y constante Gonzales (2015, p.111). Es el estado general que sobreviene cuando una persona pasa un largo periodo de resistencia, perdiendo fuerza y habilidad para combatir el estrés. Este agotamiento puede ser físico o psíquico, como resultado de la fatiga laboral.

**Cinismo.** Para Gonzales, S., (2015, p.7) cinismo es el “punto de vista negativo y desvergonzado sobre el trabajo”. Es la actitud negativa circunscripta sobre todo a personas ligadas al servicio y la asistencia, considerándose como una estrategia para afrontar la tensión laboral, reflejándose en indiferencia y posturas distantes hacia el trabajo.

**Eficacia.** Se le atribuye a una persona, cuando se le considera que es capaz de hacer una tarea. Indica la medida en que se han alcanzado resultados, es decir, la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades del entorno o del mercado. Se refiere a los fines perseguidos (Chiavenato, 2009, p.444).

Otros términos importantes a señalar en la presente investigación son:

**Satisfacción laboral.** Podría definirse como el grado o nivel en que una persona se siente feliz en su trabajo y se presenta cuando las expectativas del colaborador son correspondientes con la realidad laboral. Si esta se ve disminuida, el colaborador reduce su eficacia. Es un antónimo del Burnout, por estudios realizados, cuando no existe satisfacción laboral, se ven afectados los estados emocionales, por ende, provoca una baja calidad en los servicios

brindados o ineficiente, así mismo el deseo de no querer involucrarse con la organización (El Sahili, 2015).

**Ausentismo.** Es la ausencia al centro laboral, siendo el resultado de un proceso complejo y multifacético, donde el estrés es uno de los factores potencialmente importante, existiendo vínculos directos entre las condiciones laborales estresantes y las factores ambientales relacionados con el trabajo, como son: medidas organizacionales, de salud psicológicas y fisiológicas, de comportamiento relacionado con la salud (Ray Randall & et al., 2012, p.396). El ausentismo ya sea voluntario o involuntario significa costos elevados para la organización, causa interrupción del trabajo y malestar dentro de la organización.

**Desempleo.** Es la ausencia de empleo, producida cuando la demanda es mayor a la oferta de empleo. Quienes están en desempleo tienden a sufrir bajos niveles de felicidad personal, satisfacción en su vida, autoestima y bienestar psicológico que aquellos que están empleados y más que ellos mismos cuando estaban empleados, con un aumento en la depresión, dificultad para concentrarse y otros problemas conductuales y físicos de leves a severos (Ray y et al., 2012).

**Burnout y el estrés.** El burnout es una consecuencia a largo plazo del estrés crónico, presentándose generalmente en trabajos de contacto personal como en las profesiones de salud y el magisterio. (El Sahili, 2015).

**Estrés.** Es la reacción psicológica y física a ciertas circunstancias, eventos o situaciones que se puedan presentar en la vida, siendo llamados estos estresores, respondiendo nuestro cuerpo y emociones de diversas maneras, tales como presión elevada, incremento del ritmo cardiaco, tensión muscular y sudoración. Estas reacciones se llaman reactividad al estrés lo que provocan tensiones (Aamodt, 2010).

**Burnout y depresión.** El común denominador de ambos conceptos es que se originan del estrés crónico. Mientras la depresión no está relacionada con el cinismo, la depresión simboliza un fenómeno clínico caracterizado por la culpa y el remordimiento. El burnout es más peligroso que la depresión, ya que una persona puede tener Burnout durante mucho tiempo y no se hace notar, la depresión, con la baja anímica puede advertirse y prevenirse. El burnout, se origina en el trabajo, la depresión puede ser una consecuencia de ambos inclusive de origen familiar (El Sahili, 2015).

## **IV. METODOLÓGICA**

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo ya que cumple con las características señaladas Hernández, R., (2014) que permite medir y estimar la magnitud, siendo un problema de estudio delimitado y concreto, previa investigación señalada en el marco teórico, siendo la recolección de datos de una fuente real, y los datos a obtenerse son producto de mediciones y se analizan con métodos estadísticos, los mismos que no serán afectados por el investigador, siguiendo un patrón predecible y estructurado, permitiendo que los estudios efectuados puedan replicarse, cuya meta principal es la formulación y demostración de teorías. Además los datos generados poseen los estándares de validez y confiabilidad. (p.5)

### **4.1. Tipo y Nivel de investigación.**

El tipo de investigación será de tipo descriptivo, ya que se busca especificar las características de las dimensiones presentadas y es correlacional, ya que las variables de compromiso organizacional y síndrome de burnout de se encuentran vinculadas y además cómo están asociadas, alcanzan el nivel predictivo y parcialmente explicativo, cabe aclarar que teniendo una hipótesis de correlación, el orden las variables no es importante. Hernández S., 2014 (p.108).

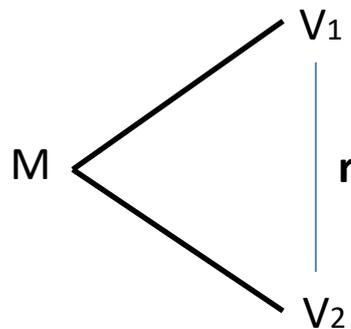
El nivel de estudio es básico o sustantivo, ya que este tipo de investigación está enfocada a detallar la realidad, (Sanchez y Reyez, 2006, p.222) y busca poner a prueba una teoría, pero que no va a resolver problemas.

### **4.2. Diseño de la Investigación.**

La presente investigación tienen un diseño no experimental, ya que no se realiza la manipulación de las variables y son obtenidos en su ambiente natural y es de tipo transeccional o transversal, porque se recolectan los datos en un momento único, así mismo este diseño es correlacional ya que se busca describir la relación entre ambas variables. Hernández S. 2014 (p.157).

Por lo tanto, el diseño de investigación que se utilizó fue no experimental y transversal.

El diseño de la investigación se diagramó de la siguiente manera:



**Donde:**

- M : Es el personal de una empresa Privada de Tacna
- V<sub>1</sub> : Variable Compromiso Organizacional
- V<sub>2</sub> : Variable Síndrome de Burnout
- r : Posibles correlaciones entre las dos variables

### 4.3. Operacionalización de las variables

*Cuadro 1. Operacionalización de variables.*

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Compromiso Organizacional	Compromiso organizacional es un estado psicológico que caracteriza la relación que mantiene el empleado con la organización, que influye en la decisión de continuar o dejar la organización. (Meyer y Allen, 1997) (p.11)	La variable compromiso organizacional se define mediante dimensiones: compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad, con opciones de respuesta tipo Likert. Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), levemente en desacuerdo (3), ni en acuerdo ni en desacuerdo (4), levemente de acuerdo (5), de acuerdo (6), totalmente de acuerdo (7). El Puntaje obtenido busca determinar el grado de compromiso experimentado por los trabajadores en las tres dimensiones. (Meyer , Allen y Smith 1993)	<b>D.1:</b> Compromiso Afectivo	Ítems: 1,2,3,4,5,6 Refiere al apego con la empresa	Ordinal
			<b>D.2:</b> Compromiso Normativo	Ítems: 7,8,9,10,11,12 Relación entre el trabajador y la organización ya sea por necesidad o lealtad.	
			<b>D.3:</b> Compromiso de continuidad	Ítems: 13,14,15,16,17,18 Necesidad de permanecer en su puesto de trabajo, ya sea por percepción de alternativas o sacrificio personal.	

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Síndrome de Burnout	Es una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, las dimensiones claves de esta respuesta son: agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo, y una sensación de ineficacia y falta de logros. (Maslach, 2011).	El Síndrome de Burnout hace referencia al apego en un constructo tridimensional especializado por tres áreas, el agotamiento emocional, el cinismo y la eficacia, (Maslach Jackson y Leiter, 1996). Con opciones de respuesta tipo Likert, nunca (0), un par de veces al año o menos (1), un par de veces al mes o menos (2), un par de veces al mes (3), una vez por semana (4), un par de veces a la semana (5), todos los días (6)	<b>D.1:</b> El Agotamiento Emocional	Ítems: 1,2,3,4 y 6 Evalúa el “sentirse cansado”.	Ordinal
			<b>D.2:</b> El Cinismo	Ítems: 8,9,13,14 y 15 Valora reconocimiento de actitud de frialdad y distanciamiento.	
			<b>D.3:</b> La eficacia	Ítems: 5,7,10,11,12, y 16 Valora la eficacia profesional, evalúa la autoeficacia y auto realización.	

#### **4.4. Hipótesis general y específicas**

Existe relación entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021.

##### **Hipótesis específica 1:**

Existe relación significativa entre el compromiso organizacional afectivo y el síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021.

##### **Hipótesis específica 2:**

Existe relación significativa entre el compromiso organizacional normativo y el síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021.

##### **Hipótesis específica 3:**

Existe relación entre el compromiso organizacional de continuidad y el síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021.

##### **Hipótesis específica 4:**

Existe relación entre el compromiso organizacional y las dimensiones del síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021.

#### **4.5. Población – Muestra**

##### **4.5.1. Población.**

El universo de estudio se encuentra definido por el total de personas que laboran en la empresa privada de la ciudad de Tacna durante el periodo 2021, el cual cuenta con un global de 47

colaboradores, siendo de tipo finito y accesible para realizar la investigación.

#### **4.5.2. Muestra**

La muestra de la investigación es censal debido a que la conforma toda la población y se considera un número manejable de personas, considerando que muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. Ramirez (2010).

Para Hernández Sapieri, (2014) considera que para un tipo de estudio transeccional descriptivo, un tamaño mínimo de muestra es de 30 casos. Dada la situación de los trabajadores, se pudo obtener de 47 encuestas de los trabajadores.

#### **Criterios de selección.**

##### **Criterios de inclusión**

- Ser colaborador de la empresa privada motivo de estudio.
- Con edades desde 18 años a más.
- Se considera a colaboradores de ambos sexos, sin distinción de estado civil.
- Se considera a los colaboradores que laboren más de 6 meses.
- Colaboradores que contestaron correctamente los cuestionarios.

##### **Criterios de exclusión.**

- Colaboradores que no desearon ser parte de la investigación.
- Cuestionarios con ítems en blanco o mal contestados.
- Colaboradores en vacaciones o descanso médico.

#### **4.5.3. Muestreo**

Es un muestreo no probabilístico y de tipo censal, en este contexto, R. Hernández, (2014) señala que las características de los elementos muestrales tendrán valores muy aproximados a los valores de la población, ya que las mediciones y análisis del subconjunto, serán estimaciones muy precisas del conjunto mayor (p. 191).

#### **4.6. Técnicas e instrumentos: Validación y Confiabilidad**

##### **4.6.1. Técnica.**

Para obtener los datos en la investigación, tanto para la variable uno; Compromiso Organizacional, y la variable dos; Síndrome de Burnout se utilizó la “encuesta”, como técnica de recolección de datos teniendo enfoques cuantitativos, siendo su aplicación a través de cuestionarios dirigidos a los trabajadores de la empresa privada de la ciudad de Tacna.

Las encuestas fueron aplicadas a los trabajadores en los turnos matutinos, por ser el horario donde disponen de más tiempo libre, dependiendo de su puesto de trabajo eran aplicados en su entorno laboral o en momentos en que se apersonaban a la oficina principal, siempre teniéndose en cuenta que no interrumpa su jornada laboral y cumpliéndose los protocolos de seguridad y de distanciamiento dado el entorno de pandemia en que se está viviendo. Inicialmente se les explicaba el objetivo de las encuestas, luego de su aceptación verbal, se les entregaba la carta de consentimiento informado para su firma, para posteriormente entregarles en primer lugar el cuestionario de compromiso organizacional, previa verificación consultándoles si tenían claro la forma de llenar el cuestionario. En segundo lugar se les entregaba el cuestionario de Burnout, donde también se les reiteraba, que el llenado era similar, pero variaba los puntajes y la cantidad de preguntas.

En la aplicación de ambas encuestas se tenía en cuenta que el trabajador se encuentre tranquilo y sin la presencia de supervisores o compañeros de trabajo que lo puedan interrumpir.

#### 4.6.2. Instrumentos de investigación.

Como instrumentos de recolección de datos, se utilizó el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meller y Allen y el cuestionario de Burnout.

##### A. VARIABLE: Compromiso Organizacional

###### Ficha Técnica.

- **Nombre: Cuestionario de Compromiso Organizacional**
- Autor : Meyer y Allen (1991).
- Adaptación : Meyer y Allen (1997.)
- Validado por : Figueroa De La Peña, (2016)
- Categoría : Instrumento de información.
- Administración : Individual o colectiva
- Tiempo : Variable de 15 a 20 minutos
- Aplicación : 17años en adelante
- Material : Manual, cuestionario, lápiz, borrador.
- Finalidad : Conocer el tipo de compromiso Organizacional que presentan los individuos con su organización y poder elaborar planes de intervención.
- Ámbitos : Clínicos y Organizacionales.
- Descripción del instrumento: 18 ítems agrupados en 3

dimensiones

- Alternativa o escala de medición:

<b>AFIRMACIONES</b>	<b>PUNTAJE</b>
Totalmente de Acuerdo	7
De Acuerdo	6
Levemente de Acuerdo	5
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	4
Levemente en Desacuerdo	3
En Desacuerdo	2
Totalmente en Desacuerdo	1

- Dimensiones e indicadores

<b>Dimensiones</b>	<b>Items</b>
a) Compromiso Afectivo	1,2,3,4,5,6
b) Compromiso Normativo	7,8,9,10,11,12
c) Compromiso de Continuidad	13,14,15,16,17,18

- Puntuaciones del cuestionario de Compromiso organizacional por dimensiones.

<b>Dimensiones de la variable COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>	<b>Rango de Puntuación</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Compromiso Afectivo	(6-42)	(6-18)	(19-31)	(32-42)
Compromiso Normativo	(6-42)	(6-18)	(19-31)	(32-42)
Compromiso Continuidad	(6-42)	(6-18)	(19-31)	(32-42)

- Puntuaciones del cuestionario de Compromiso organizacional.

<b>Dimensiones de la variable COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>	<b>Rango de Puntuación</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Compromiso General	(18-126)	(18-54)	(55-91)	(92-126)

- Valoración final : Ps. Christian Gamarra Tejeda.

### **Validez y confiabilidad.**

La prueba original fue validada por Meyer, Allen y Smith (1997).

### **B. VARIABLE: Síndrome de burnout**

#### **Ficha Técnica:**

- **Nombre** : **Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS)**
- **Autor** : Maslach y Jackson (1981)
- **Adaptación** : Maslach, Jackson y Leiter (1996)
- **Validado por** : Muñoz Luna Victoria, (2016)
- **Categoría** : Inventario de tipos de Personalidad
- **Administración** : Individual y colectiva
- **Tiempo** : Variable de 10 a 15 minutos
- **Aplicación** : Jóvenes y adultos
- **Material** : Cuestionario, lápiz, borrador.
- **Finalidad** : Evaluación de tres variables: Agotamiento, cinismo y eficacia profesional.
- **Ámbitos** : Clínicos y Organizacionales.
- **Descripción del instrumento:** 16 ítems.
- **Alternativas o escala de medición.**

FRECUENCIA	SIGNIFICADO
0	Nunca
1	Un par de veces al año o menos
2	Un par de veces al mes o menos
3	Un par de veces al mes
4	Una vez por semana
5	Un par de veces a la semana
6	Todos los días

- Dimensiones.

Dimensiones	Items
a) Agotamiento	1,2,3,4,6
b) Cinismo	8,9,13,14,15
c) Eficacia	5,7,10,11,12,16

- Puntuación del Cuestionario del Síndrome de Burnout por dimensiones.

VARIABLE	Rango de Puntuación	<i>Bajo</i>	<i>Medio</i>	Alto
<b>Agotamiento</b>	(0-30)	(0-10)	(11-21)	(22-30)
<b>Cinismo</b>	(0-30)	(0-10)	(11-21)	(22-30)
<b>Eficacia</b>	(0-36)	(0-12)	(13-25)	(26-36)

- Puntuación del Cuestionario del Síndrome de Burnout.

VARIABLE	Rango de Puntuación	<i>Bajo</i>	<i>Medio</i>	Alto
<b>Síndrome de Burnout</b>	(00-96)	(00-32)	(33-65)	(66-96)

- Valoración final : Ps. Christian Gamarra Tejada.

### Validez

La prueba fue validada en EEUU por Maslach y Jackson (1981). con 47 Ítems, con una muestra de 605 personas, luego

de un análisis factorial se quedaron con 25 ítems, estos a su vez fueron sometidos en una muestra confirmatoria de 420 personas, donde se determinó quedarse con 3 factores que por su alta contribución a la explicación de la varianza, pasó de 22 a 16 ítems, citados por Muñoz, (2016) quien realizó la investigación de las propiedades psicométricas del Inventario de Burnout de Maslach, con una muestra de 356 teleoperadoras del Call Center de Trujillo, obtuvo una validez de constructo por medio del Ítem-test Corregido del Cuestionario, evidenciándose una correlación directa y significativa con puntajes por encima de .20, excepto para los ítems 5,15 y 16 que obtuvieron puntajes que oscilan entre .14 y .19.

### **Confiabilidad**

El Cuestionario de MBI se validó la confiabilidad mediante una consistencia interna alta utilizando el coeficiente de Alpha de Cronbach, obteniendo .80 y la validez convergente y discriminante han sido adecuadas. Se obtuvo .87 en la subescala de agotamiento emocional, .64 en la subescala de cinismo y .79 en la subescala de eficacia profesional. (Muñoz, 2016).

#### **4.7. Recolección de datos.**

Previa coordinación con la Gerencia, es que se nos autorizó realizar los cuestionarios a los trabajadores de la empresa, así mismo, se les solicitó su autorización a través de la firma del documento consentimiento informado, donde accedieron a participar de la investigación voluntariamente. En el presente trabajo de investigación, se mantuvo el anonimato de las personas evaluadas, bajo la modalidad de consentimiento informado, haciendo hincapié de que los datos individuales recogidos no serán revelados. Se

respetó la propiedad intelectual y los resultados que arrojan las pruebas, así como el procedimiento a seguir para la obtención de los datos analizados.

#### **4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos**

Para la técnica de gabinete, se recurrió a trabajos de investigación, tesis de registros electrónicos y libros tanto digitales como físicos. Para la técnica de campo o levantamiento de datos se utilizó la técnica de la encuesta, su aplicación fue a través de cuestionarios dirigidos a los trabajadores de la empresa privada.

La entrega de los cuestionarios fue en las reuniones mensuales de capacitación que se realiza a los trabajadores y de haber inasistencias, se realizó individualmente en sus puestos de trabajo, en sus tiempos libres. Luego los resultados se vaciaron en la base de datos del programa Microsoft Excel 2014, para luego exportar al programa IBM SPSS versión 26, donde se realizaron los procedimientos estadísticos correspondientes.

Para la comprobación de la hipótesis principal se realizó el estudio de correlación, obteniéndose el estudio de normalidad con el coeficiente de Kolmogorov-Smirnov (K-S). Al obtenerse una distribución normal, se usó la prueba paramétrica de correlación de Pearson y de haberse obtenido una Distribución no normal, se hubiera usado la prueba no paramétrica de Spearman. Del mismo se procedió al realizar el análisis de las hipótesis específicas de la una a la cuatro.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Presentación de Resultados - Descriptivos.

Para la presente investigación, presentamos los principales resultados en base a la evaluación realizada a los 47 sujetos que participaron en el proceso de evaluación con encuestas. Se inicia con la presentación de los estadísticos generales de ambas variables, luego la descripción por sus dimensiones de las variables de compromiso organizacional y síndrome de burnout.

**Cuadro 2.** *Estadísticos generales de compromiso organizacional.*

	N	Media	DE
Afectivo	47	23.83	4.68
Normativo	47	27.40	5.51
Continuidad	47	31.04	5.83
Compromiso	47	82.34	12.43

*Fuente: Elaboración propia*

En la Cuadro 2, se observa los estadísticos principales de compromiso organizacional y sus respectivas dimensiones, la media obtenida y la desviación estándar. En el caso del puntaje global de compromiso organizacional se tiene que la media es igual a 82.34 con una desviación estándar de 12.43, lo que indica que los trabajadores se ubican en una categoría media de compromiso organizacional.

**Cuadro 3.** *Estadísticos generales de síndrome de burnout.*

	N	Media	DE
Agotamiento	47	5.13	4.26

Cinismo	47	6.79	4.45
Eficacia	47	28.23	5.18
Burnout	47	40.47	8.40

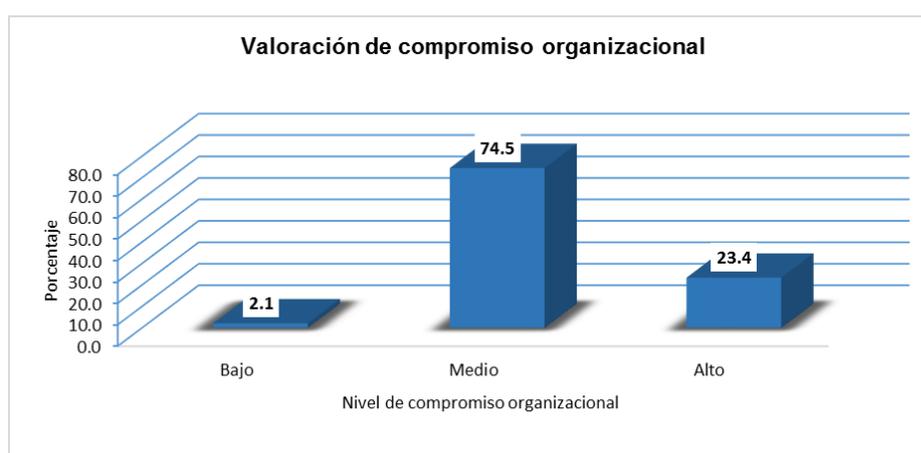
Fuente: Elaboración propia

En la Cuadro 3 se aprecia los estadísticos principales de burnout y sus respectivas dimensiones, así se tiene la media obtenida y la desviación estándar. En el caso del puntaje global del burnout se tiene que la media es igual a 40.47 con una desviación estándar de 8.40. La media obtenida ubicaría a los trabajadores en una categoría medio del síndrome de Burnout.

**Cuadro 4.** Descripción de las frecuencias de los niveles de compromiso organizacional.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2,10 %
Medio	35	74,50%
Alto	11	23.40%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100,00 %</b>

Fuente: Elaboración propia



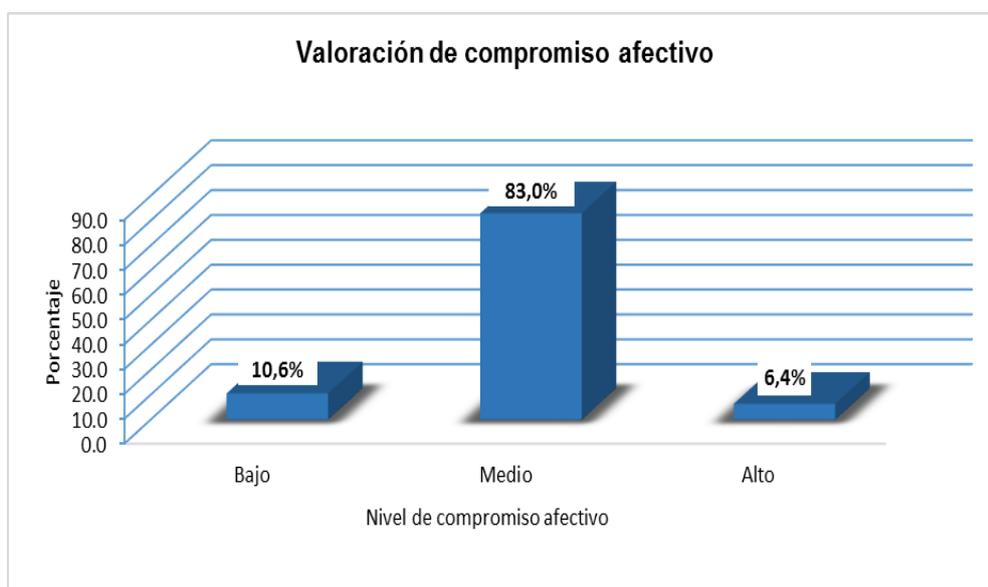
**Figura 2.** Resultados en porcentajes de compromiso organizacional.

En la Cuadro 4 y Figura 2, se observa que un 74.50% (35/47) de colaboradores encuestados de la empresa privada ubicaron al compromiso organizacional en un nivel “medio”, seguido del 23.4% (11/47) en un nivel “alto” y un 2.1% (1/47) en un nivel “bajo”. Por lo tanto, podemos determinar que existe un nivel medio de compromiso organizacional por parte de los colaboradores de la empresa.

**Cuadro 5.** Descripción de las frecuencias de los niveles de compromiso afectivo.

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Bajo</b>	5	10,60 %
<b>Medio</b>	39	83,00 %
<b>Alto</b>	3	6,4 %
<b>Total</b>	47	100,00 %

Fuente: Elaboración propia



**Figura 3.** Descripción de las frecuencias de los niveles de compromiso afectivo.

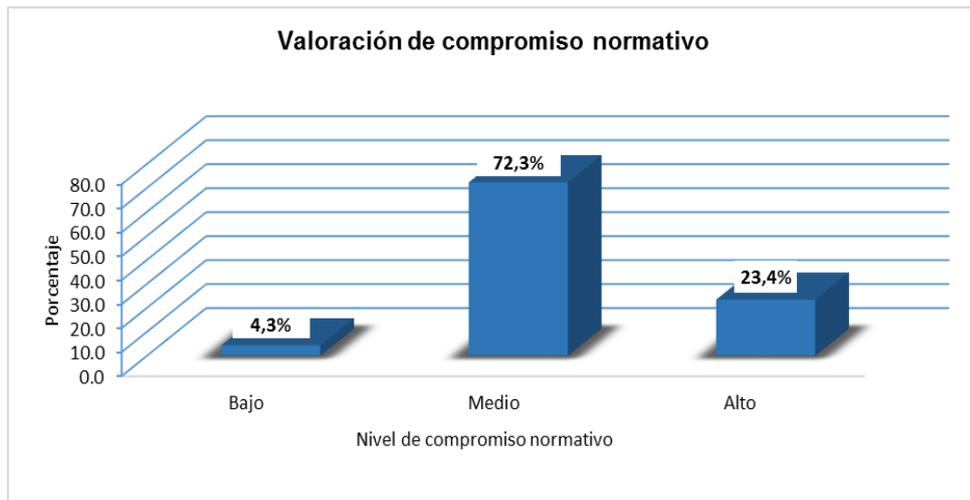
En la Cuadro 5 y Figura 3, se observa que un 83,0 % (39/47) de colaboradores encuestados de la empresa privada ubicaron al

compromiso afectivo en un nivel “medio”, un 10,6% (5/47) en un “bajo” y un 6,4% (3/47) en un nivel “alto”. Por lo cual existe un nivel medio en cuanto al compromiso afectivo de los colaboradores de la empresa privada.

**Cuadro 6.** Descripción de las frecuencias de los niveles de compromiso normativo.

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	2	4,3 %
<b>Medio</b>	34	72,3 %
<b>Alto</b>	11	23,40 %
<b>Total</b>	47	100,00 %

*Fuente: Elaboración propia*



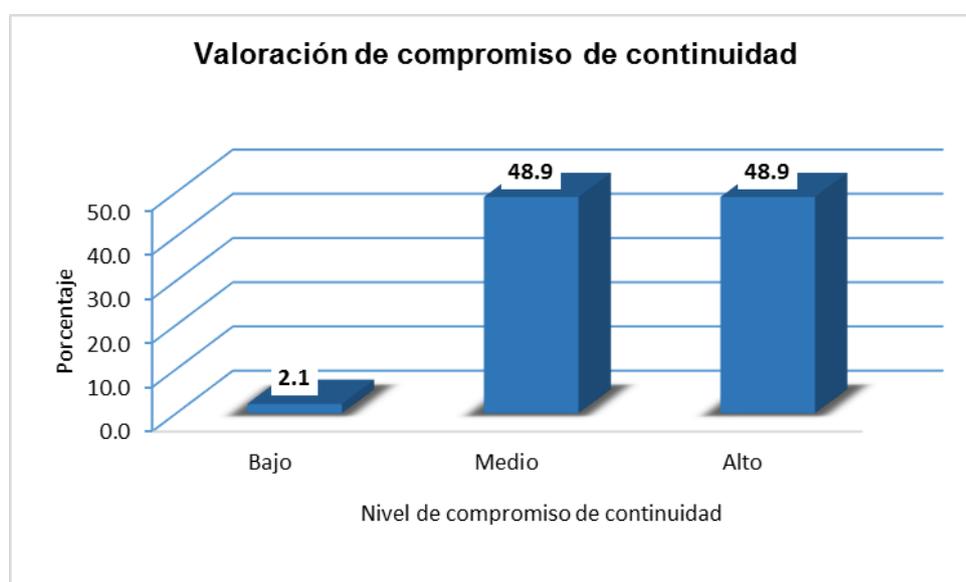
*Figura 4.* Descripción de las frecuencias de los niveles de compromiso normativo.

En la Cuadro 6 y Figura 4, se observa que un 72.3 % (34/47) de colaboradores encuestados de la empresa privada ubicaron al compromiso normativo en un nivel “medio”, un 23.4% (11/47) en un “alto” y un 4.3% (2/47) en un nivel “bajo”. Por lo cual existe un nivel medio en cuanto al compromiso normativo de los colaboradores de la empresa privada.

**Cuadro 7.** Descripción de las frecuencias de los niveles de compromiso de continuidad.

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	1	2,10 %
<b>Medio</b>	23	48,90 %
<b>Alto</b>	23	48,90 %
<b>Total</b>	47	100,00 %

*Fuente: Elaboración propia*



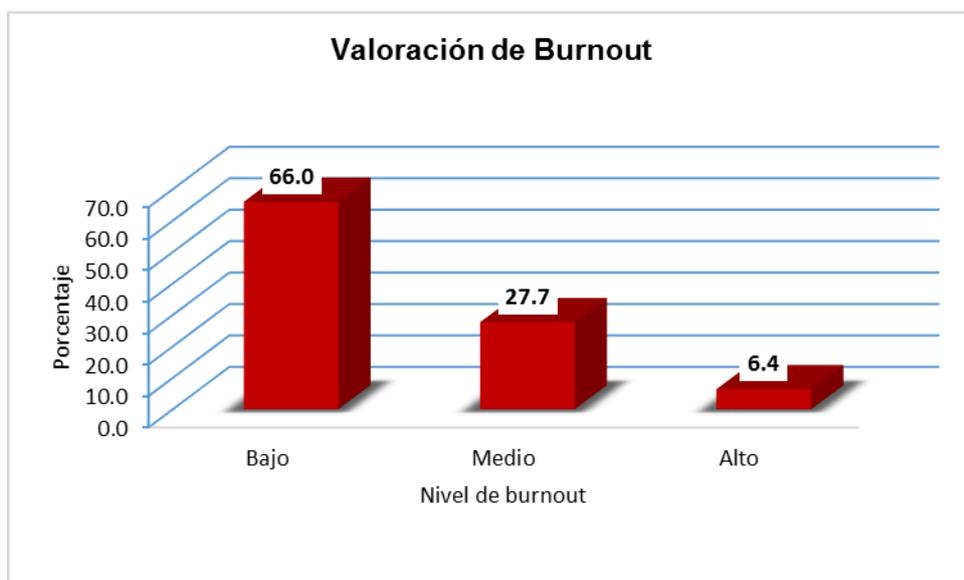
**Figura 5.** Descripción de las frecuencias de los niveles de compromiso de continuidad.

En la Cuadro 7 y Figura 5, se observa que un 48.9% (23/47) de colaboradores encuestados de la empresa privada ubicaron al compromiso de continuidad en un nivel “medio”, al igual que un 48.9% (23/47) en un “alto” y un 2.1% (1/47) en un nivel “bajo”. Por lo cual existe un nivel medio y alto en cuanto al compromiso de continuidad de los colaboradores de la empresa privada.

*Cuadro 8. Descripción de las frecuencias de los niveles de síndrome de burnout..*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	31	66,00 %
<b>Medio</b>	13	27,70 %
<b>Alto</b>	3	6,40 %
<b>Total</b>	47	100,00 %

*Fuente: Elaboración propia*



*Figura 6. Resultados en porcentajes de Burnout en el personal.*

En la Cuadro 8 y Figura 6, se observó que un 66.0 % (31/47) de colaboradores encuestados de la empresa privada ubicaron al síndrome de burnout en un nivel “bajo”, un 27.7% (13/47) en un nivel “medio” y 6.4% (3/47) se ubicó en un nivel “alto”. Por lo cual existe un nivel bajo respecto al síndrome de burnout de los colaboradores de la empresa privada.

*Cuadro 9. Descripción de las frecuencias de los niveles del agotamiento emocional.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
--	-------------------	-------------------

<b>Bajo</b>	43	91,50 %
<b>Medio</b>	4	8,50 %
<b>Alto</b>	00	00,00 %
<b>Total</b>	47	100,00 %

Fuente: Elaboración propia

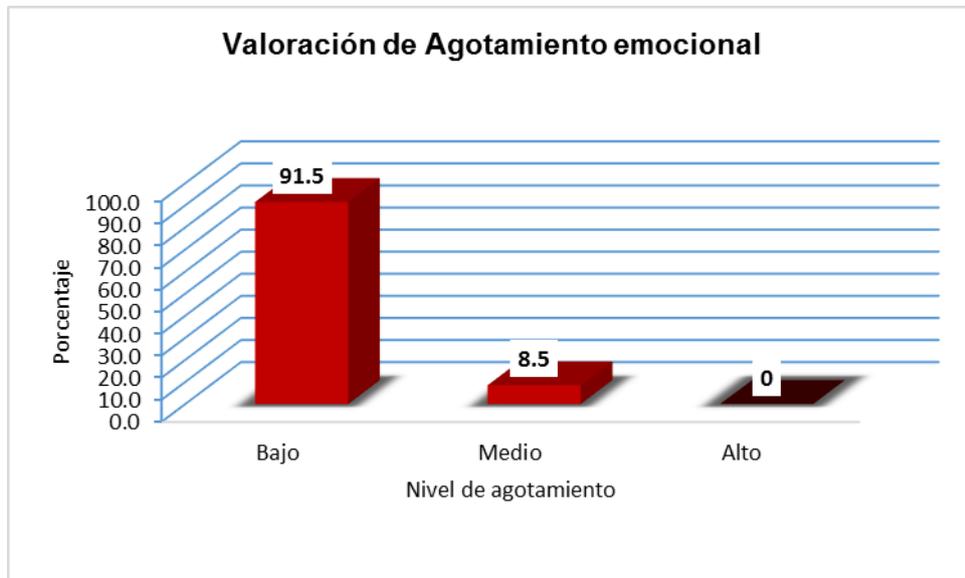


Figura 7. Descripción de las frecuencias de los niveles de agotamiento emocional.

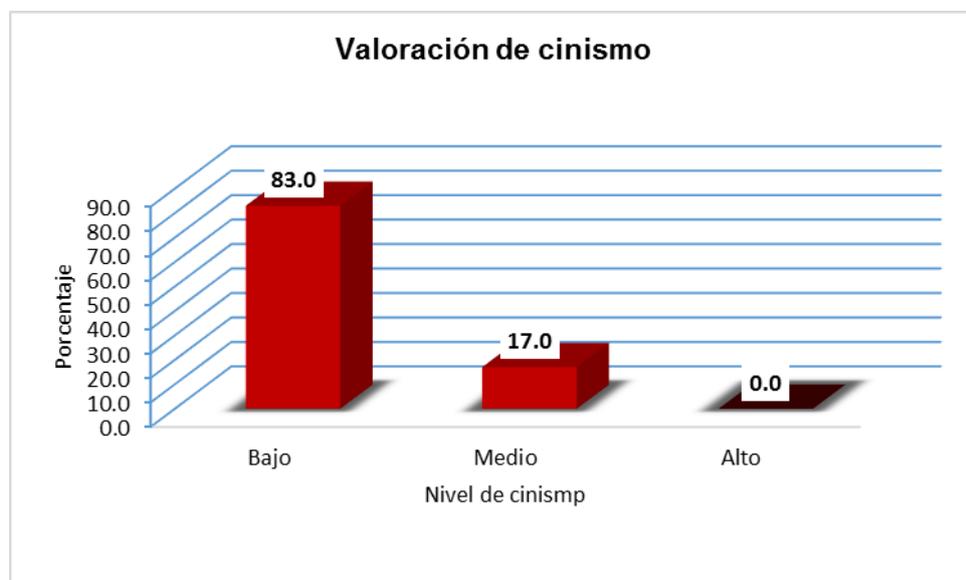
En la Cuadro 9 y Figura 7, se observó que un 91.5 % (43/47) de colaboradores encuestados de la empresa privada ubicaron al síndrome de burnout, en la dimensión de agotamiento emocional en un nivel “bajo”, un 8.5% (4/47) en un nivel “medio” y ningún colaborador se ubicó en un nivel “alto”. Por lo tanto existe un nivel bajo respecto al agotamiento emocional de los colaboradores de la empresa privada.

**Cuadro 10.** Descripción de las frecuencias de los niveles de cinismo.

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	39	83,00 %
<b>Medio</b>	8	17,00 %
<b>Alto</b>	00	00,00 %

<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100,00 %</b>
--------------	-----------	-----------------

*Fuente: Elaboración propia*



*Figura 8.* Descripción de las frecuencias de los niveles de cinismo.

En la Cuadro 10 y Figura 8, se observó que un 83.0 % (39/47) de colaboradores encuestados de la empresa privada ubicaron al síndrome de burnout, en la dimensión de cinismo en un nivel “bajo”, un 17.0% (8/47) en un nivel “medio” y ningún colaborador se ubicó en un nivel “alto”. Por lo tanto existe un nivel bajo respecto al cinismo de los colaboradores de la empresa privada.

*Cuadro 11.* Descripción de las frecuencias de los niveles de eficacia.

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	1	2,1 %
<b>Medio</b>	10	21,3 %
<b>Alto</b>	36	76,6 %
<b>Total</b>	47	100,00 %

*Fuente: Elaboración propia*

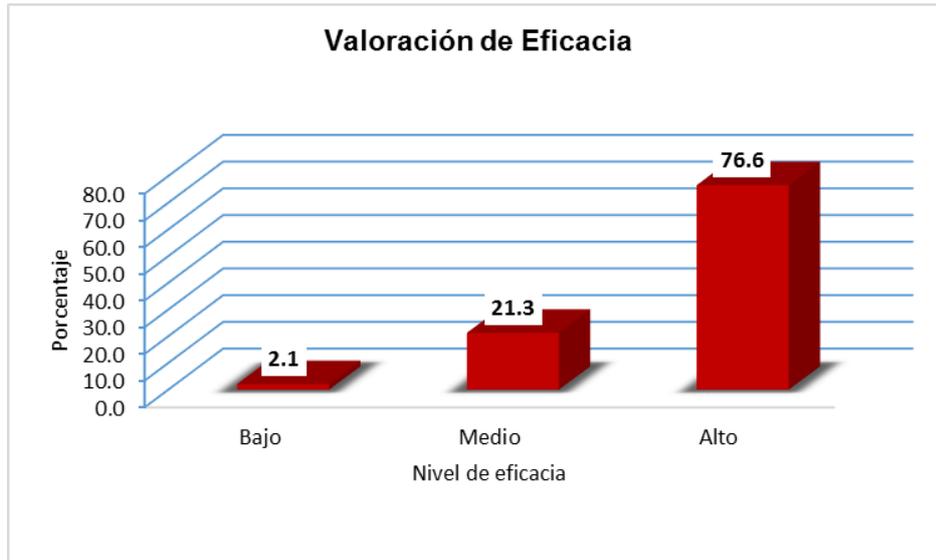


Figura 9. Descripción de las frecuencias de los niveles de eficacia.

En la Cuadro 11 y Figura 9, se observó que un 76.6% (36/47) de colaboradores encuestados de la empresa privada ubicaron al síndrome de burnout, en la dimensión de eficacia en un nivel “alto”, un 21.3% (10/47) en un nivel “medio” y un 2.1% (1/47) en un nivel “bajo”. Por lo tanto existe un nivel alto respecto a la eficacia de los colaboradores de la empresa privada.

## 5.1 Presentación de Resultados – Tablas Cruzadas.

Cuadro 12. Cuadro cruzada: Compromiso organizacional y síndrome de burnout.

		Síndrome de burnout			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Compromiso Organizacional	<b>Bajo</b>	Recuento	0	1	0	1
		% dentro de Síndrome de burnout	0.0%	2.5%	0.0%	2.1%
		% del total	0.0%	2.1%	0.0%	2.1%
	<b>Medio</b>	Recuento	5	30	0	35
		% dentro de Síndrome de burnout	71.4%	75.0%	0.0%	74.5%
		% del total	10.6%	63.8%	0.0%	74.5%
	<b>Alto</b>	Recuento	2	9	0	11
		% dentro de Síndrome de burnout	28.6%	22.5%	0.0%	23.4%
		% del total	4.3%	19.1%	0.0%	23.4%
<b>Total</b>	Recuento	7	40	0	47	
	% dentro de Síndrome de burnout	100.0%	100.0%	0.0%	100.0%	
	% del total	14.9%	85.1%	0.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

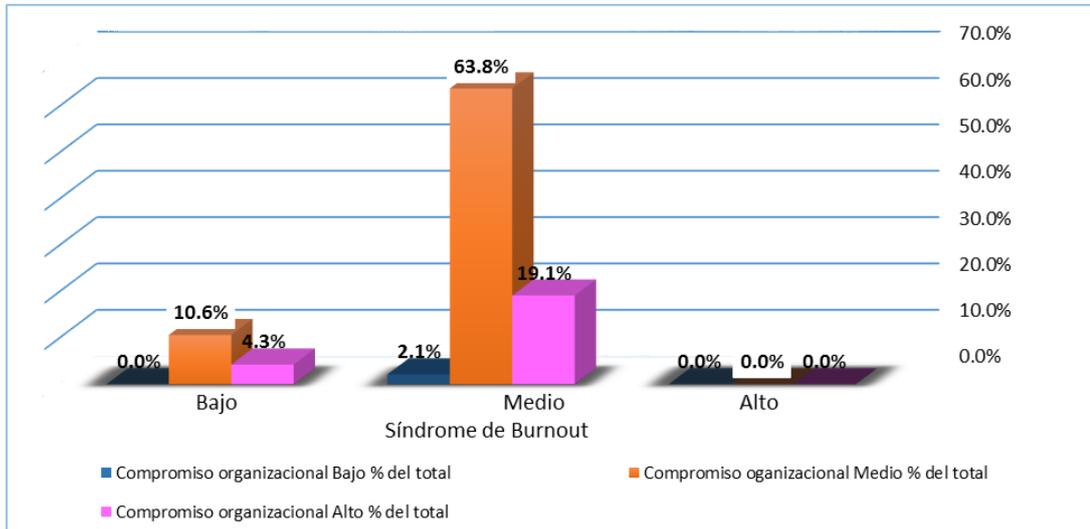


Figura 10. Cuadro cruzada: Compromiso organizacional y síndrome de burnout.

En la Cuadro 12 y Figura 10, se observó que el 2.1% de colaboradores encuestados de la empresa privada ubicaron al síndrome de burnout en medio y bajo en compromiso organizacional; por otro lado, el 63.8% califico en compromiso organizacional y el síndrome de burnout como medio y el 19.1% consideró al compromiso organizacional como alto y medio al síndrome de burnout.

### **Prueba de Hipótesis**

- **De la Hipótesis General.**

- 1. Formulación de la hipótesis.**

H0: No existe relación entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021.

Ha: Existe relación entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021.

- 2. Elección del nivel de significancia ( $\alpha$ ).**

Dado que el trabajo corresponde a una investigación de las ciencias sociales, el nivel de significancia elegido es  $\alpha=0,05$ , tal como refiere Hernández, (2014, p.302), teniendo el 95% de seguridad para generalizar sin equivocarse y sólo el 5% en contra, por lo tanto:

Nivel de significancia = 0.05

Regla de decisión: Si p valor < 0.05, se rechaza la H0

Si p valor > 0.05, se acepta la H0

- 3. Selección de la prueba estadística.**

Al probarse que nuestros datos tienen una distribución normal, usaremos la prueba estadística paramétrica de Pearson.

#### 4. Cálculo de valores.

El determinar el valor Sig. Nos permite conocer si usaremos una prueba paramétrica o no paramétrica, es así que si el valor p es menor a 0,05 la distribución NO es normal y si usa el estadístico Rho de Spearman, pero si el valor p es igual o mayor a 0,05 se usa un estadístico paramétrico, siendo r de Pearson que nos permitirá analizar la relación entre las variables.

**Cuadro 13.** *Prueba de Normalidad de variables.*

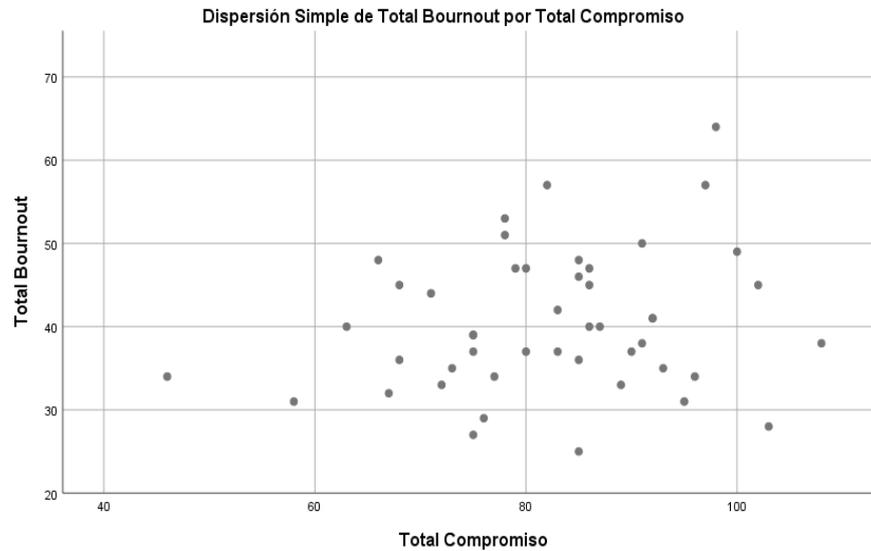
	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Total Compromiso	0.074	47	,200
Total Bournout	0.097	47	,200

*Fuente: Elaboración propia*

**Cuadro 14.** *Correlación entre compromiso organizacional y síndrome de burnout.*

		Compromiso organizacional	Síndrome de burnout
Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	1	0.201
	Sig. (bilateral)		0.176
Correlación de Pearson	N	47	47
	Síndrome de burnout		
	Coefficiente de correlación	0.201	1
	Sig. (bilateral)	0.176	
	N	47	47

*Fuente: Elaboración propia*



**Figura 11.** Representación de la dispersión simple de Compromiso organizacional y síndrome de burnout.

**Interpretación.**

Considerando que la base de datos es mayor a 30 registros, se utilizó el estadístico Kolmogorov Smirnov. Tal como indica la Cuadro 13, como el nivel de significancia  $>0,05$ , se acepta la  $H_0$  y rechazamos la  $H_a$ , por lo tanto los datos promedio de calificación se ajustan a una distribución normal.

En la Cuadro 14 y figura 11, el resultado del coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0.201, por lo que se determina que existe una correlación positiva muy débil entre las variables compromiso organizacional y síndrome de burnout.

**5. Decisión estadística y conclusión.**

Se evidencia que el nivel de significancia ( $\text{sig}=0.176$ ) es mayor que el nivel de confianza  $p=0.05$  por lo tanto, se acepta la hipótesis nula  $H_0$ .

- **Hipótesis específica 1.**

- 1. Formulación de la hipótesis.**

$H_0$ : No existe relación significativa entre el compromiso organizacional afectivo y el síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021.

$H_1$ : Existe relación significativa entre el compromiso organizacional afectivo y el síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021.

- 2. Elección del nivel de significancia ( $\alpha$ ).**

Nivel de significancia = 0.05

Regla de decisión: Si  $p \text{ valor} < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$   
Si  $p \text{ valor} > 0.05$ , se acepta la  $H_0$

- 3. Selección de la prueba estadística.**

Al probarse que nuestros datos tienen una distribución normal, usaremos la prueba estadística paramétrica de Pearson.

- 4. Calculo de valores.**

**Cuadro 15.** *Prueba de normalidad de compromiso afectivo y burnout.*

	Estadístico	Kolmogorov-Smirnov	
		gl	Sig.
Compromiso Afectivo	0.124	47	0.069
Total Bournout	0.097	47	,200*

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

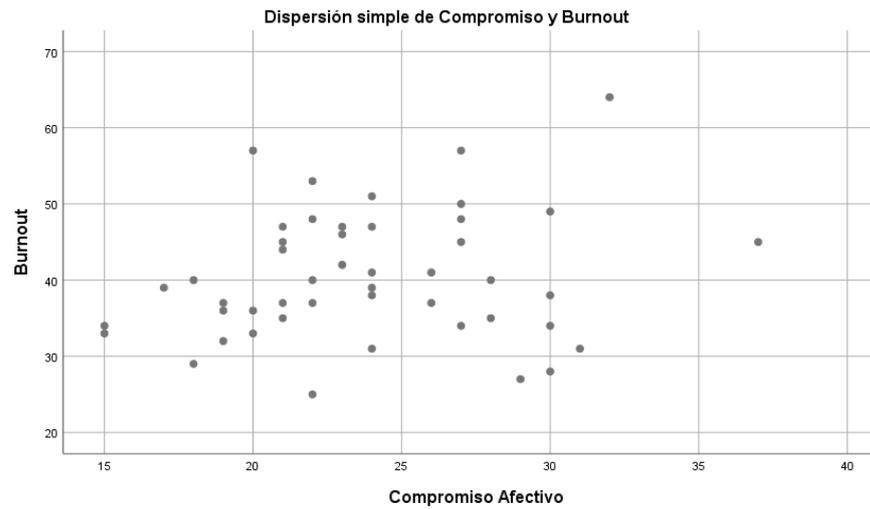
Tal como indica la Cuadro 16, como el nivel de significancia ,200 >0,05, se acepta la H0 y rechazamos la Ha. Los datos promedio de calificación se ajustan a una distribución normal.

## 5. Decisión estadística y conclusión.

Al ser una distribución normal, usaremos la prueba estadística paramétrica de Pearson.

**Cuadro 16.** *Correlación entre compromiso organizacional afectivo y síndrome de burnout.*

		Compromiso Afectivo	Síndrome de Burnout	
Correlación de Pearson	Compromiso Afectivo	Coefficiente de correlación	1	,188
		Sig. (bilateral)		,205
	Síndrome de Burnout	N	47	47
		Coefficiente de correlación	,188	1
	Sig. (bilateral)	,205		
	N	47	47	



**Figura 12.** *Correlación entre compromiso organizacional afectivo y síndrome de burnout.*

En la Cuadro 17 y figura 12, el resultado del coeficiente de correlación de Pearson es igual a ,188, por lo que se determina que existe una correlación muy débil entre la dimensión 01 compromiso afectivo de la variable de compromiso organizacional sobre la variable 2; síndrome de burnout.

Podemos concluir que se evidencia que el nivel de significancia ( $\text{sig} = ,205$ ) es mayor que el nivel de confianza  $p=0.05$  por lo tanto, se acepta la hipótesis nula  $H_0$ .

- **Hipótesis específica 2.**

1. **Formulación de la hipótesis.**

$H_0$ : No existe relación significativa entre el compromiso organizacional normativo y el síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021.

Hi: Existe relación significativa entre el compromiso organizacional normativo y el síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021.

**2. Elección del nivel de significancia ( $\alpha$ ).**

Nivel de significancia = 0.05

Regla de decisión: Si p valor < 0.05, se rechaza la H0

Si p valor > 0.05, se acepta la H0

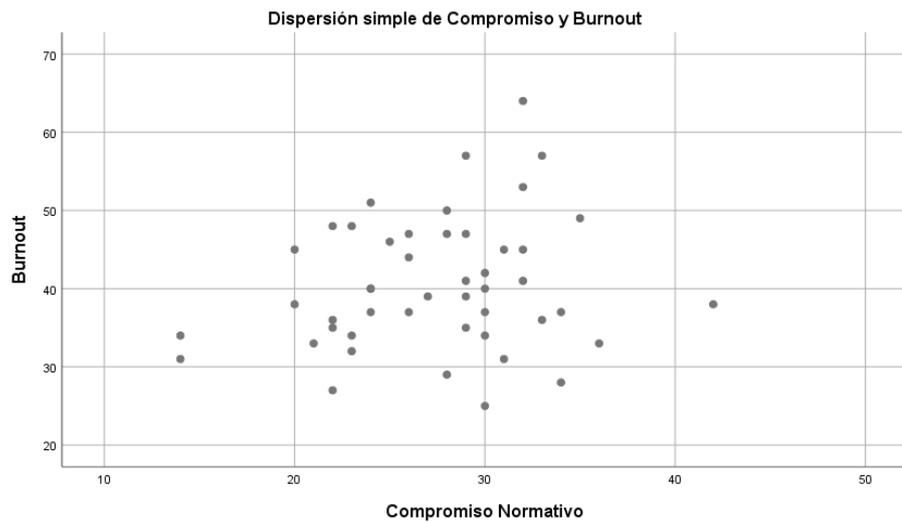
**3. Selección de la prueba estadística.**

Al ser una distribución normal, usaremos la prueba estadística paramétrica de Pearson.

**4. Calculo de valores.**

*Cuadro 17. Correlación entre compromiso normativo y el síndrome de burnout.*

			Compromiso Normativo	Síndrome de Burnout
Correlación de Pearson	Compromiso Normativo	Coefficiente de correlación	1	,182
		Sig. (bilateral)		,222
		N	47	47
	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	,182	1
		Sig. (bilateral)	,222	
		N	47	47



**Figura 13.** Correlación entre compromiso normativo y el síndrome de burnout.

En la Cuadro 18 y figura 13, el resultado del coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0.182, por lo que se determina que existe una correlación muy débil entre la dimensión 02; compromiso normativo de la variable 01 sobre la variable 02: síndrome de burnout.

**5. Decisión estadística y conclusión.**

Se evidencia que el nivel de significancia ( $\text{sig}=0.222$ ) es mayor que el nivel de confianza  $\text{p}=0.05$  por lo tanto, se acepta la hipótesis nula  $H_0$ .

- **Hipótesis específica 3:**

- 1. **Formulación de la hipótesis.**

$H_0$ : No existe relación significativa entre el compromiso organizacional de continuidad y el síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021.

Hi: Existe relación entre el compromiso organizacional de continuidad y el síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021.

**2. Elección del nivel de significancia ( $\alpha$ ).**

Elección del nivel de significancia ( $\alpha$ ).

Nivel de significancia = 0.05

Regla de decisión: Si p valor < 0.05, se rechaza la H0

Si p valor > 0.05, se acepta la H0

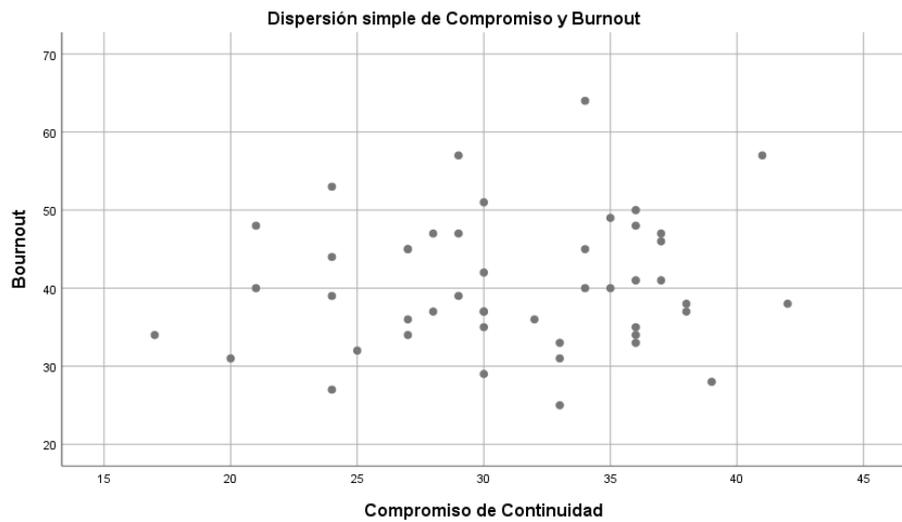
**3. Selección de la prueba estadística.**

Al ser una distribución normal, usaremos la prueba estadística paramétrica de Pearson.

**4. Cálculo de Valores.**

**Cuadro 18.** *Correlación de compromiso de continuidad y el síndrome de burnout.*

		Compromiso de continuidad	Síndrome de burnout
Correlación de Pearson	Coeficiente de correlación	1	0.108
	Compromiso de continuidad		0.470
	Sig. (bilateral)		
	N	47	47
	Síndrome de burnout	0.108	1
	Sig. (bilateral)	0.470	
	N	47	47



*Figura 14. Correlación de compromiso de continuidad y el síndrome de burnout*

En la Cuadro 19 y figura 14, el resultado del coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0.108, por lo que se determina que existe una correlación muy débil entre la dimensión 03; compromiso de continuidad de la variable 01 sobre la variable 02: síndrome de burnout.

#### 5. Decisión estadística y conclusión.

Se evidencia que el nivel de significancia ( $\text{sig}=0.470$ ) es mayor que el nivel de confianza  $\text{p}=0.05$  por lo tanto, se acepta la hipótesis nula  $H_0$ .

- **Hipótesis específica 4:**

1. **Formulación de la hipótesis.**

$H_0$ : No existe relación significativa entre el compromiso organizacional y las dimensiones del síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021.

Hi: Existe relación entre el compromiso organizacional y las dimensiones del síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021.

**2. Elección del nivel de significancia ( $\alpha$ ).**

Nivel de significancia = 0.05

Regla de decisión: Si p valor < 0.05, se rechaza la H0

Si p valor > 0.05, se acepta la H0

**3. Selección de la prueba estadística.**

Al ser una distribución normal, usaremos la prueba estadística paramétrica de Pearson.

**4. Cálculo de valores.**

**Cuadro 19.** *Correlación entre compromiso organizacional y las dimensiones de síndrome de burnout*

		Compromiso Organizacional	Agotamiento	Cinismo	Eficacia	
Correlación de Pearson	Compromiso Organizacional	Coefficiente de correlación	1	,078	,243	-,063
		Sig. (bilateral)		,604	0,099	,672
		N	47	47	47	47
	Agotamiento	Coefficiente de correlación	,078	1	,348*	-,217
		Sig. (bilateral)	,604		,017	,142
		N	47	47	47	47
	Cinismo	Coefficiente de correlación	,243	,348*	1	,005
		Sig. (bilateral)	,099	,017		,973
		N	47	47	47	47
	Eficacia	Coefficiente de correlación	-,063	-,217	,005	1
		Sig. (bilateral)	,672	,142	,973	
		N	47	47	47	47

\*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

### **Interpretación.**

En la Cuadro 20, el resultado del coeficiente de correlación de Pearson de la Variable 1 Compromiso organizacional con la dimensión 1; agotamiento de la variable 2 de síndrome de burnout es igual a ,078 por lo que se determina que existe una correlación nula. La variable 1 Compromiso organizacional con la dimensión 2; cinismo de la variable 2 de síndrome de burnout es igual a ,243 por lo que se determina que existe una correlación positiva muy débil. La Variable 1 Compromiso organizacional con la dimensión 3; eficacia de la variable 2 de síndrome de burnout es igual a -,063 por lo que se determina que no existe una correlación.

### **5. Decisión estadística y conclusión.**

Se evidencia que el nivel de significancia para compromiso organizacional y la dimensión de agotamiento ( $\text{sig}=.0604$ ) es mayor que el nivel de confianza  $p=0.05$ , así como la significancia obtenida para cinismo ( $\text{sig}=.099$ ) y para eficacia ( $\text{sig}=.672$ ) por lo tanto, se acepta la hipótesis nula  $H_0$  y se rechaza la  $H_i$ .

## **VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS**

### **6.1 Análisis de los resultados – Prueba de Hipótesis.**

La discusión de los resultados obtenidos, se realiza contrastando los hallazgos encontrados en los antecedentes tanto locales, nacionales como internacionales y respaldándome en la investigación teórica citada en la presente investigación, en el apartado de bases teóricas.

La presente investigación se enmarcó en el nivel relacional, correspondiente a los diseños descriptivos correlacionales, donde se formuló la hipótesis de investigación general y específica, las mismas que fueron sometidas al proceso denominado “prueba de hipótesis”, correspondiente a la estadística inferencial, la cual ha permitido aceptar o rechazar la hipótesis alterna o nula respectivamente, tomando como base los parámetros descritos en Hernández, (2014, p.305).

Para el desarrollo de este se aplicó dos cuestionarios, ambas con propiedades psicométricas previamente revisadas y adecuadas para su aplicación actual. Se construyó la base de datos para realizar el análisis, luego de calcular los estadísticos generales se analizó la distribución de la muestra a través del índice de Kolmogorov Smirnov y se procede a utilizar estadísticos paramétricos para el contraste de la hipótesis general y las específicas.

De acuerdo a los resultados obtenidos, rechazamos la hipótesis alternativa general y aceptamos la hipótesis nula que establece que no existe relación directa entre compromiso organizacional y síndrome de burnout en la empresa privada de

Tacna -2021. Ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación  $r$  de Pearson de 0,201.

En relación a compromiso organizacional en la dimensión afectiva con el síndrome de burnout la relación es positiva muy débil con 0,188, en la dimensión normativo la correlación es muy baja con 0,182 con el síndrome de burnout y en cuanto a la dimensión de continuidad con el síndrome de burnout la correlación es también muy débil con 0,108, es decir que la continuidad no es afectada ni directa ni inversamente por el síndrome de burnout. Así mismo no existe relación del compromiso organizacional con el agotamiento ( $r=0,078$ ), es muy baja la correlación del compromiso con el cinismo ( $r=0,243$ ) y no existe una correlación entre compromiso y eficacia ( $r=-0,063$ ).

A nivel general se observó que el 74.50% de trabajadores tienen un nivel medio de compromiso organizacional y un 23.40% un alto compromiso organizacional. En cuanto al síndrome de burnout el 85.10 % de los trabajadores tienen un nivel medio de síndrome de burnout y si analizamos las dimensiones, el 91.50% de los trabajadores se ubican en bajo agotamiento, el 83.00% en bajo cinismo y el 76.60% en eficacia alta. En esta investigación se demuestra que no está relacionado el compromiso organizacional con el síndrome de burnout, pero si se destaca que existe un alto compromiso afectivo y normativo de la mayoría de los trabajadores y casi la mitad de los trabajadores trabajan en la organización por el tiempo ya invertido y evalúan lo que perderían si se retiran. La mayoría de trabajadores no se encuentran agotados, ligero cinismo y un alto sentido de eficacia.

## **6.2. Comparación de resultados con antecedentes.**

Aunque tuvimos la limitación por política de la empresa y el compromiso con las personas encuestadas de no identificarlas, es que podríamos deducir la veracidad de sus respuestas y conseguir objetivamente los resultados de la presente investigación.

Estos resultados guardan relación con Girón (2017), Cauna (2019), Martos, Pérez-Fuentes, Molero y Gázquez (2018) en estudiantes y atribuyen su bienestar intrapersonal con el buen estado de salud y su dedicación elevada a los estudios, a diferencia de los colaboradores de la empresa, que fueron evaluados en base a la relación como trabajador para con la organización. Zayas y Báez (2016) obtuvieron los mismos resultados que la investigación realizada a una empresa privada, con la diferencia de identificación de áreas de almacenes y seguridad, igualmente los resultados de Alvarez y Reyes (2019) en su investigación realizada a los colaboradores de un cine.

Glaría y Carmona (2016) investigaron el Burnout y engagement académico en fonoaudiología, donde los estudiantes obtuvieron un alto nivel de Burnout y alto en la dimensión emocional; sobre todo en los años más elevados, más no existía diferencias significativas en los niveles de compromiso en general, atribuible a la presión de las actividades académicas y se mantiene el nivel de compromiso por la vocación clara, involucramiento y satisfacción con los estudios.

La investigación de Chirinos y Vela (2017), estudió la implicancia en el compromiso organizacional de acuerdo a diferentes factores, tales como el sexo, la edad, grado de instrucción, tipo de contrato, tipo de empresa, número de trabajos anteriores, grado de instrucción, donde sus resultados de correlación no fueron

significativas, estos datos nos sirve como referencia que al no tener estos datos de los trabajadores, nuestro resultado de compromiso organizacional de los trabajadores no se va a ver afectados.

Los estudios que no concuerdan con la investigación realizada es la de Huanca (2019) y Flores (2018), que señala que a mayor estrés menor desempeño, hay que tener en cuenta el ambiente donde se desempeñan las personas, en este caso son vendedores con un interés particular de logro y el tipo de organización es comercial con el objetivo de lucro individual, por lo que ambas variables tienen una relación inversa, al igual que el estudio de Aliaga (2016) en su investigación a los empleados del banco de la nación donde obtuvieron una correlación de burnout con el componente afectivo y normativo y en menor grado con el componente continuo.

El estudio de López (2017) destaca la correlación de carácter directo e inverso entre el compromiso afectivo y la intención de abandono, lo cual se justifica y atribuye al objetivo de sus funciones, por ser una organización de sanidad pública y se busca el bienestar de las personas. Así mismo a mayor carga de trabajo y conflicto de rol mayor agotamiento emocional, lo cual es atribuible a la diversidad de tipos de personas con quienes deben tratar directamente y casos que se presentan en las actividades diarias que deben atender, a diferencia de una organización comercial y de servicio, donde las funciones están delimitadas y las personas asignadas de acuerdo a su personalidad a los puestos de trabajo acordes. Los mismos resultados obtenidos por López (2018) en su investigación determinó que existe una relación inversa entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout, estudio realizado a tecnólogos médicos.

Además de las conclusiones expuestas, podríamos añadir, que en base a los resultados analizados, el compromiso de continuidad de los colaboradores con un 48.90% con un compromiso medio y el mismo porcentaje para alto, los colaboradores de la empresa sienten estimulados a quedarse debido a su inversión de tiempo y esfuerzo que pusieron en la organización y dada la coyuntura actual laboral, es que evalúan muy seriamente la pérdida de beneficios laborales si es que renuncian, así mismo la seguridad y estabilidad laboral que encuentran en la organización.

Debido al ambiente y rubro de la empresa, al ser de entretenimiento y servicio, es que sobresale que el 91.50% de los colaboradores no muestran agotamiento y su eficacia en la organización es alta con un 76.60% de los colaboradores. Así mismo, el 17.00% de los colaboradores muestran un cinismo medio, considerándose como una estrategia para afrontar la tensión laboral, reflejándose en indiferencia y posturas distantes hacia el trabajo.

## CONCLUSIONES

Las Conclusiones finales que se llegó, luego de haber realizado la presente investigación son:

- Primera:** No existe relación entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021. Es decir que cualquier variación o mejora en el compromiso organizacional de la organización, no afectará el nivel del síndrome de burnout.
- Segunda:** No existe relación entre el compromiso organizacional afectivo y el síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021. Esto significa que cualquier estrategia por mejorar el compromiso afectivo que se realice, no afectará el nivel del síndrome de burnout.
- Tercera:** No existe relación entre el compromiso organizacional normativo y el síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021, es decir que cualquier variación que incremente el compromiso afectivo no afectará la otra variable.
- Cuarta:** No existe relación entre el compromiso organizacional de continuidad y el síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021, es decir que cualquier variación que tenga la primera variable no afectará la otra variable.
- Quinta:** No existe relación significativa entre el compromiso organizacional y las dimensiones del síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021,

encontrándose el compromiso organizacional con la dimensión de agotamiento una correlación nula, con la dimensión cinismo muy baja y con la dimensión eficacia una correlación perfecta negativa, es decir que cualquier variación que tenga la primera variable no afectará las dimensiones de la segunda variable.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Para mejorar el compromiso organizacional de los trabajadores, realizar reuniones quincenales, haciéndolos partícipes de la situación económica de la empresa y plantear propuestas de mejora en los niveles económicos, marketing y cambios internos de ser necesarios, adaptándose a la coyuntura externa que se esté atravesando. Para evitar el síndrome de burnout, realizar capacitaciones para explicar en qué consiste, implicancias en su salud y recomendaciones, así como talleres de desarrollo personal y autoconocimiento cada tres meses, brindado por un psicólogo organizacional, lo que conllevaría al bienestar emocional de los trabajadores.

**SEGUNDA:** Para mejorar la afectividad del colaborador, se impulsaría actividades de deporte y esparcimiento que involucre a sus familias, para fortalecer los vínculos de amistad y compañerismo en fechas festivas como: día del padre, día de la madre, fiestas patrias, día del trabajador y navidad.

**TERCERA:** Implementar incentivos escalonados económicos a los trabajadores, teniendo en cuenta: la puntualidad, cero ausencias, aportes de ideas para la mejora de la organización, los mismos que serían detallados y expuestos en el área de descanso de los trabajadores. A propuesta de los compañeros de trabajo y evaluación de los supervisores de las áreas respectivas, se propondría a los 03 primeros trabajadores que tengan mayor puntaje.

**CUARTA:** Implementar una escala de metas de acuerdo a los objetivos de la empresa, que una vez lograda la meta el trabajador

también se vea beneficiado a través de bono de reconocimiento, lo que mejoraría su ingreso al promedio del mercado laboral, lo que marcaría una diferencia antes que un trabajador decida renunciar a la organización.

**QUINTA:** La constante comunicación debe ser fluida y directa entre los cargos gerenciales y los colaboradores, tanto para situaciones que puedan incomodar al trabajador, como para cualquier cambio que podría presentarse en la organización, estableciéndose días y horarios.

**SEXTA:** Replicar el estudio con muestras más amplias y en contextos organizacionales diferentes, además de trabajar el compromiso organizacional y burnout de manera independiente, ya que no se encontró relación entre ambas variables.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aamodt, M. G. (2010). *Psicología industrial/organizacional*. Mexico D.F., México: Cengage Learning.
- Aliaga, O. (2017). *Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en los empleados del banco de la nación*. (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado a partir de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/5213>
- Alles, M. (2005). *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Alles, M. (2007). *Comportamiento Organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de gestión de competencias*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Alvarez, M., y Reyes, L. (2019). *Compromiso Organizacional y Síndrome de Burnout en los colaboradores de empresas de cine de la ciudad de Trujillo , 2019*. (Tesis de Pregrado) Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. Recuperado a partir de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37435>
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional. En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Recuperado a partir de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/indice.htm>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2019). Observatorio Laboral COVID -2019. Recuperado a partir de [https://observatoriolaboral.iadb.org/es/assets/pub\\_obsrab/Informe\\_OL\\_C\\_202102.pdf](https://observatoriolaboral.iadb.org/es/assets/pub_obsrab/Informe_OL_C_202102.pdf)
- Betanzos, N., Andrade, P., y Paz, F. (2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, (22), 25-43. Recuperado a partir de <https://journals.copmadrid.org/jwop/archivos/100434.pdf>
- Bodjrenou, K., Xu, M., y Bombona, K. (2019). *Revista Abierta de Ciencias. Antecedentes del compromiso organizacional: una revisión de los*

*factores personales y organizacionales.*

<http://doi.org/10.4236/jss.2019.75024>

Carlin, M., y Garcés, E. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al actual. *Anales de Psicología*, 26(Nº 01), 169–180. Recuperado a partir de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16713758020>

Cauna, E. (2019). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal de enfermería de los servicios de atención de urgencia en la Región Tacna – 2018*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú. Recuperado a partir de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3677>

Cavero, A. (2020). El teletrabajo, gestión y consecuencias. *Gestión*. Recuperado a partir de <https://gestion.pe/opinion/el-teletrabajo-gestion-y-consecuencias-armando-cavero-empleo-noticia/?ref=gesr>

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México DF, México: Mc Graw Hill.

Chirinos, D., y Vela, J. (2017). *Compromiso organizacional en los colaboradores de empresas Nacionales e internacionales de Lima Metropolitana*. Recuperado a partir de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/2856>

ComexPerú. (2021). Crecimiento del comercio internacional del 8% en 2021 representa una oportunidad para las exportaciones peruanas. *ComexPerú, Semanario*. Recuperado a partir de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/crecimiento-del-comercio-internacional-del-8-en-2021-representa-una-oportunidad-para-las-exportaciones-peruanas>

El Sahili, L. (2015). *Bunout Consecuencias y soluciones*. México DF, México: El Manual Moderno.

Figuroa, C. (2016). *Propiedades Psicométricas del Cuestionario de Compromiso Organizacional en Trabajadores Públicos de la Región La Libertad*. (Tesis de Grado) Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.

- Recuperado a partir de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/263>
- Flores, C., y Gabriel, C. (2018). Estudio del papel mediador del engagement en el trabajo entre las demandas y recursos laborales. *Psicología Iberoamericana*, 26, 32–44.
- Garethr, J. (2008). *Teoría Organizacional. Diseño y cambio en las organizaciones*. Recuperado a partir de <https://docs.google.com/document/d/1mWOz8KlgqaULbB1FnRzx7d1x5QAW6MgqWUReOYrFRbo/edit>
- Girón, R., y Serruto, Y. (2017). *Relacion entre el tipo de percepcion de Compromiso Organizacional y el Síndrome de Burnout en los estudiantes de los Programas de Profesionalización de la Facultad de CCEE de una universidad privada de Lambayeque*. Recuperado a partir de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1155>
- Glaría, R., y Carmona, L. (2016). Burnout y engagement académico en fonoaudiología. *Revista Investigación en educación médica*, 5(17), 17–23. <http://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/j.riem.2015.08.006>
- Hellriegel, D., y Slocum, J. W. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico D.F., México: Cengage Learning.
- Hellriegel, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico D.F., México: Cengage Learning.
- Hernández, J., Gallarzo, M., y Espinoza, J. (2011). *Desarrollo Organizacional Enfoque Latinoamericano*. Mexico D.F, México: Pearson.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F., México: McGrawHill.
- Huanca, D. (2019). *Las remuneraciones y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Damajhu EIRL de la ciudad de Tacna, 2017*. Recuperado a partir de <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/1519>
- Instituto Nacional de Estadística. (2019). *Compendio Estadístico 2019*. Recuperado a partir de

[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1758/cap07/ind07.htm](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1758/cap07/ind07.htm)

Littlewood, H., y Uribe, J. (2018). *Psicología organizacional en Latinoamérica*. Ciudad México, México: El Manual Moderno.

López, A. (2017). *El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuencias organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega*. Universidad de Vigo.

López, J. (2018). *Compromiso organizacional y síndrome de burnout en tecnólogos médicos del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2018*. Universidad César Vallejo. Recuperado a partir de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1155>

Martos, A., Pérez, M., Molero, M., Gázquez, J., Del Mar, J., y Barragán, A. (2018). Burnout y engagement en estudiantes de ciencias de la salud. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 8(1), 14.

<http://doi.org/https://doi.org/10.30552/ejihpe.v8i1.223>

Maslach, C., y Jackson, S. (1981). The Measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113. <http://doi.org/10.1002/job.4030020205>

Meyer, J. P., y Allen, N. (1990). Revista de Psicología Aplicada. *Compromiso afectivo y de continuidad con la Organización: Evaluación de Medida y análisis de relaciones concurrent, 75(6)*, 710–720. <http://doi.org/10.1037/0021-9010.75.6.710>.

Meyer, Jhon, y Herscovitch, L. (2001). Revisión de la gestión de recursos humanos. *Compromiso en el lugar de trabajo:hacia un modelo general*, 11, 299–326.

[http://doi.org/https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(00\)00053-X](http://doi.org/https://doi.org/10.1016/S1053-4822(00)00053-X)

Meyer, John, y Allen, N. (1991). Una conceptualización de tres componentes del compromiso organizacional. *Revisión de la gestión de recursos humanos*, 61–89.

- [http://doi.org/https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](http://doi.org/https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Meyer, John, y Allen, N. (1993). Compromiso con las organizaciones y ocupaciones: Ampliación y conceptualización de tres componentes. *American psychological association*, 78(4), 538–551. <http://doi.org/https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.4.538>
- Ministerio de trabajo y Promoción del empleo. (2021). Boletín Estadístico Mensual N° 02, Año 10-Edi. Recuperado a partir de <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/informes-publicaciones/1844201-boletin-estadistico-mensual-n-02-ano-10-edicion-febrero-2021>
- Muñoz, M. (2016). *Propiedades psicométricas del inventario de Burnout de maslach en teleoperadores de dos empresas de Trujillo*. Recuperado a partir de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/207>
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico D.F., México: McGrawHill.
- Organizacion Mundial de la Salud. (2020). Salud Mental en el lugar de trabajo. Recuperado a partir de <https://www.who.int/home/search?indexCatalogue=genericsearchindex1&searchQuery=burnout&wordsMode=AnyWord&healthtopic=undefined&country=undefined>
- Política y plan nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2017-2021-. (2020). *Consejo nacional de seguridad y salud en el trabajo-Ministerio de trabajo y promoción del Empleo*. Recuperado a partir de <http://www.trabajo.gob.pe/CONSSAT/estadisticas.html>
- Ray, R., y et al. (2012). *Psicología del trabajo*. México DF, México: Pearson.
- Sanchez, H., y Reytez, C. (2015). *Metodología y diseños de la investigación científica*. Lima, Perú: Business Support Aneth.
- Uribe, J. (2010). *EDO Escala de Desgaste Ocupacional (Burnout)*. México DF, México: El Manual Moderno.
- Zayas, P., y Báez, R. (2016). Evaluación del compromiso organizacional en una distribuidora mayorista. *Ciencias Holguín, Revista trimestral*, 22(2), 1–12. Recuperado a partir de

<http://www.redalyc.org/pdf/1815/181545579004.pdf>

## **ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

<p><b>TÍTULO:</b> COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SINDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE UNA EMPRESA PRIVADA DE PERU – TACNA, 2021.</p> <p><b>RESPONSABLE:</b> Meliza Raquel Villanueva Uribe</p>				
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
¿Existe relación entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021?	Determinar la relación entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021.	Existe relación entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021.	<p><b>VARIABLE 1</b> Compromiso Organizacional</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D.1: Compromiso Afectivo</li> <li>- D.2: Compromiso Normativo</li> <li>- D 3: Compromiso de Continuidad</li> </ul> <p><b>VARIABLE 2</b> Síndrome de Burnout</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Básico descriptivo correlacional</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b> Cuantitativa, no experimental de corte transversal</p> <p><b>Población:</b> El tipo de población es finita y estará conformada por 52 colaboradores pertenecientes a una empresa privada de Tacna - Perú, 2021</p> <p><b>Muestra</b> No probabilístico de tipo censal, siendo un total de 47 colaboradores de la empresa privada de Tacna - Perú, 2021 que cumplan los criterios de inclusión y exclusión.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de información</b> <b>Técnica:</b> Encuesta</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		
<p><b>Problema Específico 1:</b> ¿Existe relación entre el compromiso organizacional afectivo y el síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021?</p>	<p><b>Objetivo Específico 1:</b> Determinar la relación entre el compromiso organizacional afectivo y el síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis Específica 1:</b> Existe relación significativa entre el compromiso organizacional afectivo y el síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021</p>		

<p><b>Problema Específico 2:</b> ¿Existe relación entre el compromiso organizacional normativo y el síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021?</p>	<p><b>Objetivo Específico 2:</b> Determinar la relación entre el compromiso organizacional normativo y el síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis Específica 2:</b> Existe relación significativa entre el compromiso organizacional normativo y el síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna - Perú, 2021.</p>	<p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D 1: Agotamiento</li> <li>- D 2: Cinismo</li> <li>- D 3: Eficacia</li> </ul>	<p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario de compromiso Organizacional y Cuestionario de Burnout.</p> <p><b>Técnica de análisis de datos:</b> Para el análisis de la información obtenida se utilizará la estadística descriptiva e inferencial, elaborando cuadros gráficos. Los datos serán procesados en Microsoft Office Excel 2014 y SPSS versión 26. El Análisis se realizará con el coeficiente de Kolmogorov-Smirnov (K-S). Si obtenemos una distribución normal usaremos la prueba paramétrica de correlación de Pearson y si es lo contrario, la no paramétrica de Spearman.</p>
<p><b>Problema Específico 3:</b> ¿Existe relación entre el compromiso organizacional de continuidad y el síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021?</p>	<p><b>Objetivo Específico 3:</b> Determinar la relación entre el compromiso organizacional de continuidad y el síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis Específica 3:</b> Existe relación significativa entre el compromiso organizacional de continuidad y el síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021.</p>		
<p><b>Problema Específico 4:</b> ¿Existe relación entre compromiso organizacional y las dimensiones de síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021?</p>	<p><b>Objetivo Específico 4:</b> Determinar la relación entre el compromiso organizacional y las dimensiones de síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis Específica 4:</b> Existe relación de compromiso organizacional y las dimensiones de síndrome de burnout en el personal de una empresa privada de Tacna – Perú, 2021.</p>		

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización de las Variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1								
TÍTULO: “ <b>COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TACNA – PERÚ, 2021</b> ”								
VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Compromiso Organizacional	Cuantitativo	Compromiso organizacional es un estado psicológico que caracteriza la relación que mantiene el empleado con la organización, que influye en la decisión de continuar o dejar la organización. (Meyer y Allen, 1997) (p.11)	La variable compromiso organizacional se define mediante dimensiones: compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad, con opciones de respuesta tipo Likert.	<b>D.1:</b> Compromiso Afectivo	Refiere al apego con la empresa	Ítems (6): 1,2,3,4,5,6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo.</li> <li>• Medio</li> <li>• Alto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo (6-18)</li> <li>• Medio(19-31)</li> <li>• Alto(32-42)</li> </ul>
				<b>D.2:</b> Compromiso Normativo	Relación entre el trabajador y la organización ya sea por necesidad o lealtad.	Ítems (6): 7,8,9,10,11,12	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo.</li> <li>• Medio</li> <li>• Alto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo (6-18)</li> <li>• Medio(19-31)</li> <li>• Alto(32-42)</li> </ul>
				<b>D.3:</b> Compromiso de continuidad	Necesidad de permanecer en su puesto de trabajo, ya sea por percepción de alternativas o sacrificio personal.	Ítems (6): 13,14,15,16,17,18	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo.</li> <li>• Medio</li> <li>• Alto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo (6-18)</li> <li>• Medio(19-31)</li> <li>• Alto(32-42)</li> </ul>

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2								
VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Síndrome de Burnout	Cuantitativa	Es una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, las dimensiones claves de esta respuesta son: agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo, y una sensación de ineficacia y falta de logros. (Maslach, 2011).	El Síndrome de Burnout hace referencia al apego en un constructo tridimensional especializado por tres áreas, el agotamiento emocional, el cinismo y la eficacia, (Maslach Jackson y Leiter, 1996). Con opciones de respuesta tipo Likert,	<b>D.1:</b> El Agotamiento Emocional	Evalúa el "sentirse cansado".	Ítems (5): 1,2,3,4 y 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo.</li> <li>• Medio</li> <li>• Alto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo (00-10)</li> <li>• Medio(11-21)</li> <li>• Alto(22-30)</li> </ul>
				<b>D.2:</b> El Cinismo	Valora reconocimiento de actitud de frialdad y distanciamiento.	Ítems (5): 8,9,13,14 y 15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo.</li> <li>• Medio</li> <li>• Alto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo (00-10)</li> <li>• Medio(11-21)</li> <li>• Alto(22-30)</li> </ul>
				<b>D.3:</b> La eficacia	Valora la eficacia profesional, evalúa la autoeficacia y auto realización.	Ítems (6): 5,7,10,11,12 , y 16	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo.</li> <li>• Medio</li> <li>• Alto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo (00-12)</li> <li>• Medio(13-25)</li> <li>• Alto(26-36)</li> </ul>

### Anexo 3: Instrumentos de medición

#### CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

(John P. Meyer y Natalie J. Allen)

##### Instrucciones:

A continuación, se ofrece una serie de alternativas de respuestas que representan los sentimientos que las personas podrían tener acerca de la empresa u organización para la que trabajan. Por favor indique el grado De Acuerdo o Desacuerdo con cada afirmación que aparece en la parte superior del cuestionario. Marque con un ASPA (X) su número de elección, y trate de contestar sin consultar a otra persona y de acuerdo al enunciado. No existen respuestas correctas o incorrectas. Por favor sea sincero.

La escala es la siguiente:

AFIRMACIONES	PUNTAJE
Totalmente de Acuerdo	7
De Acuerdo	6
Levemente de Acuerdo	5
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	4
Levemente en Desacuerdo	3
En Desacuerdo	2
Totalmente en Desacuerdo	1

ÍTEMS	1	2	3	4	5	6	7
1. Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.							
2. En realidad, siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.							
3. No tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.							
4. No me siento emocionalmente ligado a la organización.							

5. No me siento como parte de la familia en esta organización.							
6. Esta organización tiene un gran significado personal para mí.							
7. Por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo.							
8. Sería muy difícil para mí dejar de organización ahora, incluso si deseara hacerlo.							
9. Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabaja ahora.							
10. Siento que tengo muy pocas opciones si considerara dejar esta organización.							
11. Si no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar.							
12. Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles.							
13. No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual.							
14. Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto.							
15. Me sentiría culpable si dejo organización ahora.							
16. La organización donde trabajo merece mi lealtad.							
17. No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.							
18. Siento que le debo mucho esta organización.							

**Cuestionario de Maslach Burnout Inventory – General Survey  
(MBI – GS)**

**CUESTIONARIO - Burnout**

**Instrucciones:** Utilizando la siguiente escala, marque el número que corresponda para indicar con qué frecuencia usted ha experimentado estos sentimientos. Si nunca ha experimentado este pensamiento o sentimiento, marque 0. Si en efecto ha experimentado este pensamiento o sentimiento, marque la respuesta que mejor lo describa. **Por favor sea lo más sincero (a) posible.**

FRECUENCIA	SIGNIFICADO
0	Nunca
1	Un par de veces al año o menos
2	Un par de veces al mes o menos
3	Un par de veces al mes
4	Una vez por semana
5	Un par de veces a la semana
6	Todos los días

Ítems	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento agotado emocionalmente por mi trabajo.							
2. Me siento desgastado al final de la jornada laboral.							
3. Me siento cansado cuando me levanto en la mañana y debo enfrentar otro día de trabajo.							
4. Trabajar todo el día representa una verdadera tensión para mí.							
5. Puedo resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo.							
6. Me siento acabado por mi trabajo.							
7. Siento que estoy haciendo una contribución efectiva a los que esta organización hace.							
8. Ha disminuido mi interés por el trabajo desde que comencé en este empleo.							
9. Ha disminuido mi entusiasmo por mi trabajo.							
10. En mi opinión, soy bueno en mi trabajo.							
11. Me siento entusiasmado cuando logro algo en mi trabajo.							
12. He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.							
13. Solo quiero hacer mi trabajo sin ser molestado.							
14. Dudo de la relevancia que tiene mi trabajo.							
15. Me he vuelto más incrédulo con respecto a si mi trabajo contribuye en algo.							
16. En mi trabajo, me siento seguro de que soy eficaz para hacer las cosas.							

## Anexo 4: Ficha de validación de instrumentos de medición.

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación : COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNO EN EL PERSONAL QUE LABORA EN UNA EMPRESA PRIVADA DE LA CIUDAD DE TACNA

Nombre del Experto: Christiam Gamarra Tejeda

#### II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

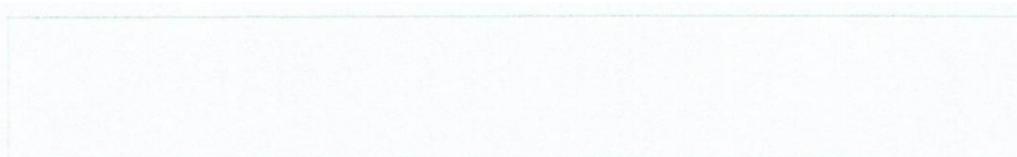
Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	x	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	x	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	x	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	x	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	x	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	x	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	x	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	x	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	x	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	x	

#### III. OBSERVACIONES GENERALES



Nombre: Christiam Gamarra Tejeda  
No. DNI: 42752123

Registro de títulos y grados académicos de SUNEDU (REPORTE)



**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institucion
GAMARRA TEJEDA, CHRISTIAM PERCY DNI 42752123	<b>BACHILLER EN PSICOLOGIA</b> Fecha de diploma: 22/06/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
GAMARRA TEJEDA, CHRISTIAM PERCY DNI 42752123	<b>PSICOLOGO</b> Fecha de diploma: 24/07/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

- Título de la Investigación: Compromiso Organizacional Y Síndrome De Burnout En El Personal Que Labora En Una Empresa Privada De La Ciudad De Tacna
  
- Nombre del Experto: Ana Pia Argote Ruiz

### II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	CUMPLE	Pregunta 1. Se podría mejorar de esta forma: Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi desarrollo profesional en esta organización.
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	CUMPLE	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	CUMPLE	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	CUMPLE	

### III. OBSERVACIONES GENERALES



Nombre: Ana Pia Argote Ruiz  
No. DNI: 42843656

Registro de títulos y grados académicos de SUNEDU (REPORTE)

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

<i>Graduado</i>	<i>Grado o Título</i>	<i>Institución</i>
ARGOTE RUIZ, ANA PIA DNI 42843656	<b>BACHILLER EN PSICOLOGIA</b> Fecha de diploma: 29/09/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD FEMENINA DEL SAGRADO CORAZÓN <i>PERU</i>
ARGOTE RUIZ, ANA PIA DNI 42843656	<b>LICENCIADA EN PSICOLOGIA</b> Fecha de diploma: 05/09/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD FEMENINA DEL SAGRADO CORAZÓN <i>PERU</i>

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación : Compromiso Organizacional y síndrome de Burnout en una empresa privada de Perú – Tacna, 2021

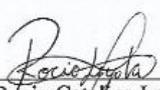
Nombre del Experto: Rocío Catalina Loyola Ccahuana.

### II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	CUMPLE	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	CUMPLE	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	CUMPLE	

### III. OBSERVACIONES GENERALES

--

  
Nombre: Rocío Catalina Loyola Ccahuana  
No. DNI: 70440483

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

<b>Graduado</b>	<b>Grado o Título</b>	<b>Institución</b>
LOYOLA CCAHUANA, ROCIO CATALINA DNI 70440483	BACHILLER EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 24-10-2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
LOYOLA CCAHUANA, ROCIO CATALINA DNI 70440483	LICENCIADA EN PSICOLOGÍA Fecha de diploma: 12/10/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>

## Anexo 5: Base de datos.

encuestas de tesis Base.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: Burnout\_09 0 Visible: 50 de 50 variables

	Cn	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	E	B	C	V	C	V	C	Valo	Agotami	Val	C	Valora	E	Total_C	Total_	Vali		pr	ou	mp	Afe	or	No	ac	m	Conti	ento	ció	ni	ción_C	ic	ompro	Bourn	n_C																																																																																												
	pr	ou	mp	Afe	or	No	ac	m	Conti	ento	ció	ni	ción_C	ic	ompro	Bourn	n_C																																																																																																																											
1	6	5	2	3	1	6	4	6	6	4	5	5	1	5	6	6	6	6	2	4	1	0	5	0	5	0	0	0	5	23	2	30	2	30	2	7	1	6	1	29	83	42																																																																																																		
2	6	5	4	5	4	6	5	6	6	5	5	3	6	4	6	7	6	7	0	1	0	2	5	0	4	0	0	4	30	2	30	2	36	3	4	1	1	1	35	96	34																																																																																																			
3	4	4	3	3	2	6	6	6	6	4	4	5	6	6	6	6	6	1	2	1	0	6	0	5	0	0	0	6	22	2	30	2	35	3	10	1	13	2	34	87	40																																																																																																			
4	6	5	1	1	3	4	5	6	6	6	6	4	2	4	5	6	6	6	2	4	2	1	5	1	6	0	0	6	20	2	33	3	29	2	5	1	5	1	31	82	57																																																																																																			
5	6	7	3	2	2	6	6	5	5	2	5	6	6	6	6	6	7	2	1	1	1	5	0	5	1	1	1	5	26	2	29	2	37	3	3	1	4	1	27	92	41																																																																																																			
6	5	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	6	4	4	1	2	0	0	3	0	3	0	0	6	24	2	27	2	24	2	3	1	7	1	29	75	39																																																																																																			
7	7	4	1	1	1	1	1	1	4	4	7	4	4	4	7	7	7	7	0	0	0	0	6	0	6	0	0	6	15	1	21	2	36	3	0	1	0	1	33	72	33																																																																																																			
8	6	5	5	5	5	6	6	5	5	5	6	5	4	6	6	6	6	6	4	4	3	4	5	2	5	2	2	5	32	3	32	3	34	3	17	2	17	2	30	98	64																																																																																																			
9	4	5	2	2	2	6	6	6	5	2	2	1	2	6	5	7	6	4	0	3	0	1	6	0	5	0	0	6	21	2	22	2	30	2	4	1	0	1	31	73	35																																																																																																			
10	6	6	5	2	3	5	4	5	5	4	3	2	4	4	5	6	4	4	1	3	0	0	3	0	3	0	0	6	27	2	23	2	27	2	3	1	6	1	26	77	34																																																																																																			
11	6	4	1	2	2	6	6	6	4	4	2	2	2	6	6	6	6	4	0	2	0	0	5	0	6	0	0	6	21	2	24	2	30	2	4	1	6	1	25	75	37																																																																																																			
12	7	7	1	1	1	7	1	7	7	1	1	1	1	1	7	7	7	7	0	0	0	0	6	3	6	0	0	6	24	2	24	2	30	2	2	1	5	1	30	78	51																																																																																																			
13	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	7	4	4	0	0	0	2	2	0	6	0	0	6	19	2	22	2	27	2	0	1	12	2	36	68	36																																																																																																			
14	6	6	1	6	6	6	6	6	6	5	3	5	1	6	7	7	6	6	1	0	0	0	0	0	5	0	0	6	31	2	31	2	33	3	1	1	1	1	29	95	31																																																																																																			
15	6	3	4	7	7	6	5	4	3	2	3	3	5	6	7	7	7	6	1	2	0	0	3	0	6	0	0	6	30	3	20	2	38	3	3	1	6	1	29	91	38																																																																																																			
16	5	6	4	4	1	7	4	3	7	4	5	1	7	7	7	7	7	0	0	3	1	6	3	6	0	0	6	27	2	28	2	36	3	2	1	9	1	25	91	50																																																																																																				
17	4	7	2	1	1	7	5	6	6	5	3	5	1	6	3	7	5	6	0	1	0	0	0	5	6	0	0	6	22	2	30	2	28	2	2	1	7	1	36	80	37																																																																																																			
18	4	6	1	1	1	6	7	5	5	2	2	7	6	5	7	7	6	0	1	2	0	4	0	3	0	0	6	19	2	26	2	38	3	3	1	5	1	29	83	37																																																																																																				
19	4	6	2	2	2	7	4	6	4	4	4	4	4	6	6	7	7	7	2	3	2	0	2	2	6	0	0	6	23	2	26	2	37	3	6	1	1	1	30	86	47																																																																																																			
20	7	6	2	2	5	6	4	4	6	4	2	4	2	7	6	7	6	6	0	4	1	0	5	0	3	0	0	6	28	2	24	2	34	3	9	1	6	1	31	86	40																																																																																																			
21	4	2	2	2	6	6	6	6	6	6	2	2	2	6	2	6	6	1	1	1	1	5	1	6	0	0	6	22	2	32	3	24	2	5	1	8	1	27	78	53																																																																																																				
22	4	5	2	3	2	6	6	6	6	5	4	3	4	6	4	7	6	6	1	1	1	1	2	3	1	2	1	0	22	2	30	2	33	3	5	1	13	2	35	85	25																																																																																																			

Vista de datos Vista de variables

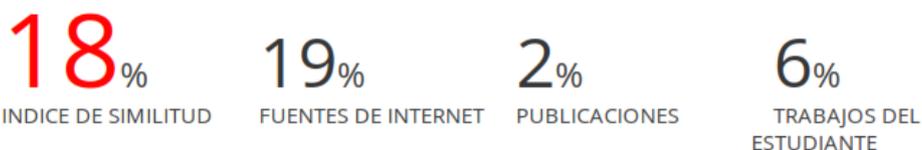
IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



## Anexo 6: Informe de Turnitin al 28% de similitud, se excluye referencias bibliográficas.

### COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TACNA – PERÚ, 2021

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>9%</b>
<b>2</b>	<a href="http://repositorio.autonomadeica.edu.pe">repositorio.autonomadeica.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<a href="http://qdoc.tips">qdoc.tips</a> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<a href="http://tesis.usat.edu.pe">tesis.usat.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<a href="http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es">www.investigacion.biblioteca.uvigo.es</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<a href="http://repositorio.upica.edu.pe">repositorio.upica.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<a href="http://www.ciencias.holguin.cu">www.ciencias.holguin.cu</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<a href="http://repositorio.uigv.edu.pe">repositorio.uigv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>

## Anexo 7: Evidencia de consentimiento informado.



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación:

“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE UNA EMPRESA PRIVADA DE PERU – TACNA, 2021”

**Autor(a) Meliza Raquel Villanueva Uribe**

Investigadora Principal  
Universidad Autónoma de Ica  
meliza.villanueva@autonomadeica.edu.pe

---

Mg. Cecil Candela L.  
Asesor  
Universidad Autónoma de Ica  
949369092

La participación en el estudio será voluntaria y no será penalizado ni perderá beneficios ante la negativa o en caso en que decida dejar de hacerlo. Al firmar este documento significa que el estudio de investigación, incluyendo la información, han sido descritas a usted oralmente, y que usted está de acuerdo. Antes que acepte, el investigador le tiene que hablar acerca de a) los propósitos (duración, método, muestra, procesamiento de datos), b) beneficios, c) Autonomía y d) confidencialidad del estudio.

#### **Propósito del estudio**

El presente estudio cuenta con dos (2) etapas: una primera denominada cuantitativa y una segunda denominada cualitativa. Este documento solamente se referirá a la etapa cuantitativa. El objetivo del estudio es determinar la relación entre compromiso organizacional y síndrome de burnout en el personal de una empresa privada del Perú Tacna, 2021.

El estudio contará con una serie de documentos, como es un Cuestionario de compromiso Organizacional y cuestionario de Maslach Burnout Inventory, que serán aplicados a las participantes. Se espera que esta etapa no dure más de una semana. Posteriormente todos los documentos serán identificados a través de códigos preestablecidos y archivados. Al llegar a la cantidad requerida se procederá a analizar los datos a través de programas de procesamiento de datos, en este caso se utilizará el programa SPSS v 20 para Windows.

### Riesgos

Como el estudio trata con instrumentos plenamente identificados y no se utilizará otro tipo de evaluación, solamente se aplicarán cuestionarios, consideramos que el presente estudio no presenta riesgos para los sujetos de investigación. Cualquier consulta realizarlo a la investigadora principal Meliza Raquel Villanueva Uribe.

### Beneficios

El presente estudio tiene varios beneficios tales como complementar de ser el caso, algunos vacíos que puedan beneficiar a los colaboradores de la organización como para el cumplimiento de los objetivos de la misma, utilizando instrumentos específicos para este tipo de profesional.

### Confidencialidad

Para efectos de investigación solamente la investigadora tendrá el acceso a la información de los participante, para efectos posteriores se procederá a identificar a cada participante a través del código ID, que será un número correlativo, el cual se ingresará a la base de datos para análisis posteriores.

Si usted está de acuerdo en participar se le tiene que dar una copia firmada de este documento.

**Una vez leído este documento, paso a autorizar mediante mi firma y nombre completo mi participación**

Meliza Raquel Villanueva Uribe

Nombre del Investigador



Firma

Angélica María Acho Calizaya

Nombre del Participante



Firma



### **Riesgos**

Como el estudio trata con instrumentos plenamente identificados y no se utilizará otro tipo de evaluación, solamente se aplicarán cuestionarios, consideramos que el presente estudio no presenta riesgos para los sujetos de investigación. Cualquier consulta realizarlo a la investigadora principal Meliza Raquel Villanueva Uribe.

### **Beneficios**

El presente estudio tiene varios beneficios tales como complementar de ser el caso, algunos vacíos que puedan beneficiar a los colaboradores de la organización como para el cumplimiento de los objetivos de la misma, utilizando instrumentos específicos para este tipo de profesional.

### **Confidencialidad**

Para efectos de investigación solamente la investigadora tendrá el acceso a la información de los participante, para efectos posteriores se procederá a identificar a cada participante a través del código ID, que será un número correlativo, el cual se ingresará a la base de datos para análisis posteriores.

Si usted está de acuerdo en participar se le tiene que dar una copia firmada de este documento.

**Una vez leído este documento, paso a autorizar mediante mi firma y nombre completo mi participación**

Meliza Raquel Villanueva Uribe

Nombre del Investigador

  
Firma

Mauro Luis Ramon Gálvez

Nombre del Participante

  
Firma

**Anexo 8:** Evidencia de Carta de Presentación de la Universidad a la empresa.



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

## CARTA DE PRESENTACIÓN

El Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

**Hace Constar:**

Que, VILLANUEVA URIBE MELIZA RAQUEL, identificada con DNI: 00792040 del Programa Académico de Psicología, quien viene desarrollando la Tesis Profesional: “**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE UNA EMPRESA PRIVADA DE PERÚ – TACNA, 2021**”.

Se expide el presente documento, a fin de que el responsable de la Institución, tenga a bien autorizar a la interesada en mención, aplicar su instrumento de investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 29 de Abril de 2021

Mg. *Georgina A. Azuaje Cárdenas*  
DECANA (e)  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

## Anexo 9: Evidencia de autorización de la empresa privada de Tacna

S.A.

### CARTA DE AUTORIZACIÓN

Señor:

Mg. Giorgio A. Aquije Cárdenas

Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud- Universidad Autónoma de Ica.

De mi mayor consideración:

Yo, Yngrid Yadira Ortega Aburto, Jefa del área de Recursos Humanos de la empresa : [REDACTED] S.A., con RUC 204 [REDACTED], autorizo a la estudiante Meliza Raquel Villanueva Uribe, del Programa Académico Psicología de la universidad autónoma de Ica, para que pueda aplicar sus instrumentos de investigación en la tesis a desarrollar "COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE UNA EMPRESA PIVADA DE PERÚ – TACNA, 2021", comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Tacna, 05 de Mayo del 2021.



YADIRA ORTEGA ABURTO  
JEFA DE RRHH

**Anexo 10: Evidencias Fotográficas.**

