



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y
EDUCACION
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**“SÍNDROME DE BURNOUT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN
COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LA LIBERTAD-2018”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

AUTOR:

CERNA RIOS, CRISTIAN ARCEMIO

ASESORA:

DRA. RIVERA BEGAZO, ANGELA MARTHA

TRUJILLO – PERÚ

2018

DEDICATORIA

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado la vida, salud y fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado, por ello, con la humildad de mi corazón dedico primeramente mi trabajo a Dios.

De igual manera dedico esta tesis a mi madre que ha sabido formarme con buenos hábitos y valores, mi padre a quien fue su mayor deseo verme profesional, el cual, a pesar de haberlo perdido a muy temprana edad, ha estado siempre cuidándome y guiándome desde el cielo.

A mi familia en general, por haberme brindado su apoyo incondicional en mi etapa estudiantil.

Al grupo de jóvenes JA. En especial a la líder, por brindarme siempre su apoyo a pesar de las adversidades de la vida.

A mis profesores, gracias por su tiempo, por su apoyo, así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

A mi amigo Juan Carlos Prieto, por sus conocimientos, experiencias y dar la iniciativa para el desarrollo de este proyecto.

Cristian Arcemio Cerna Ríos

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado fuerza y valor para así poder culminar una etapa de mi vida.

Gracias también a la universidad por haberme permitido formarme académicamente en ella, gracias a todas las personas que fueron partícipes de este proceso, ya sea de manera directa o indirectamente.

A mi asesora. Dra. Angela Rivera Begazo.

A mis hermanos (as) por su apoyo y comprensión incondicional para poder afrontar los retos que se me han presentado a lo largo de esta etapa.

A mi madre por su gran esfuerzo y apoyo para verme profesional.

A mi padre que siempre lo he tenido presente en mi vida. Y sé que estará orgulloso de la persona que me he convertido.

Agradezco especialmente a mis amigos de grupo JA. Por su apoyo incondicional.

Finalmente, a mis amigos, Analy Ramos Ventura, Ronald Briceño, Rosa Cornejo, por apoyo incondicional para terminar este proyecto.

Cristian Arcemio Cerna Ríos

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito conocer la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en una muestra de 240 participantes de una empresa privada de La Libertad en el año 2018, con edades entre 20 a 45 años de edad. Para la medición de las variables se utilizó el inventario de síndrome de burnout de Maslach y el cuestionario de compromiso organizacional. En las evidencias reportadas según el análisis descriptivo se indica que en la variable síndrome de burnout, en desgaste emocional y cinismo prevalece el nivel medio, y en eficacia profesional el nivel alto; en la variable compromiso organizacional y sus dimensiones compromiso afectivo y normativo prevalece el nivel alto, empero, en compromiso de continuidad prevalece el nivel medio. En el análisis correlacional se aprecia que el compromiso organizacional se relaciona inversamente con las dimensiones desgaste emocional y cinismo, pero directamente con la dimensión compromiso de continuidad; asimismo, las dimensiones desgaste emocional y cinismo se relacionan inversamente con las dimensiones compromiso afectivo y normativo; sin embargo, cinismo se relaciona directamente con compromiso de continuidad, y eficacia profesional se relaciona positivamente con compromiso afectivo y normativo.

Palabras Clave: Síndrome de burnout, compromiso organizacional y colaboradores

ABSTRACT

The present investigation took as an intention to know the relation between the syndrome of burnout and the commitment organizacional in a sample of 240 participants of a private enterprise of La Libertad in the year 2018, with ages between 20 to 45 years of age. For the measurement of the variables there was used the inventory of syndrome of burnout of Maslach and the engagement questionnaire organizacional. In the evidences brought according to the descriptive analysis it is indicated that in variable burnout syndrome, in desgate emotional and cynicism prevails the average level, and in professional efficacy the high level; in variable commitment organizacional and its dimensions affective and normative commitment prevails the high level, yet, in continuity commitment prevails the average level. In the analysis correlacional it is appreciated that the commitment organizacional relates inversely to the dimensions emotional wear and cynicism, but straight with the dimension continuity commitment; also, the dimensions emotional wear and cynicism relate inversely to the dimensions affective and normative commitment; nevertheless, cynicism is related straight to continuity commitment, and professional efficacy is related positively to affective and normative commitment.

Key words: Syndrome of burnout, commitment organizacional and collaborators

ÍNDICE

DEDICATORIA	02
AGRADECIMIENTO.....	03
RESUMEN.....	04
ABSTRACT.....	05
INTRODUCCIÓN	08
CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	09
1.1. Planteamiento del problema.....	09
1.2. Formulación del problema	11
1.3. Objetivos de la investigación	11
1.4. Justificación del estudio	12
1.5. Limitaciones de la investigación	13
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	13
2.1. Antecedentes de estudio.....	13
2.2. Bases teóricas.....	16
2.3. Definición de términos.....	24
2.4. Hipótesis.....	25
2.5. Variables	26
CAPITULO III: METODOLOGÍA	29
3.1. Tipo y nivel de investigación	29
3.2. Descripción del ámbito de investigación.....	29
3.3. Población y muestra	29
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	32
CAPITULO IV. RESULTADOS.....	34
4.1. Análisis descriptivo.....	34
4.2. Análisis correlacional.....	35
CAPITULO V: DISCUSIÓN.....	38
CONCLUSIONES	42
RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
ANEXOS.....	50

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla 1. Operacionalización de la variable	27
Tabla 2. Leyenda de los parámetros estadísticos	30
Tabla 3. Frecuencias de la variable síndrome de burnout en la muestra de estudio (N=240)	34
Tabla 4. Frecuencias de la variable compromiso Organizacional y sus dimensiones en la muestra de estudio (N=240)	35
Tabla 5. Relación entre el síndrome de burnout y compromiso organizacional (n=240)	36
Tabla 6. Relación entre dimensiones de síndrome de burnout y las dimensiones de compromiso organizacional en la muestra de estudio (n=240).....	37
Tabla 7. Distribución de datos de la variable síndrome de burnout según la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de las puntuaciones obtenidas de la muestra de estudio (n=240)	52
Tabla 8. Distribución de datos de la variable compromiso organizacional según la prueba normalidad de Kolmogorov-Smirnov de las puntuaciones obtenidas de la muestra de estudio (n=240).....	53
Tabla 9. Evidencias de Validez según índices de homogeneidad correlación ítem-factor corregido y consistencia interna por medio del coeficiente alfa de Cronbach del instrumento correspondiente al Síndrome de Burnout (n=240).....	54
Tabla 10. Evidencias de Validez según índices de homogeneidad correlación ítem-factor corregido y consistencia interna por medio del coeficiente alfa de Cronbach del instrumento correspondiente a compromiso organizacional (n=240)	55
Tabla 11. Puntos de corte del instrumento de síndrome de burnout	56
Tabla 12. Puntos de corte del instrumento de compromiso organizacional	57

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual, las organizaciones del siglo XXI exigen un conjunto de competencias para mantener la competitividad empresarial, caso contrario es frecuente la extinción de la organización, que se genera paulatinamente, a partir de una participación cada vez menor en el mercado de productos o servicios (Aguillón, Berrún, Peña y Treviño, 2015).

En tal sentido, un factor determinante para esta competitividad es el compromiso organizacional, que se caracteriza como el vínculo que establece el colaborador con la organización, que conlleva a un alto desempeño en las funciones del puesto de trabajo y al mismo tiempo una participación continua en las diversas actividades tanto dentro como fuera de la organización (Meyer, Allen y Smith, 1993), lo cual indiscutiblemente contribuye a la competitividad de la organización, debido que el eje para su desarrollo es el talento humano, por lo cual, mantener lineamientos que favorezcan al cliente interno, será retribuido con el ejercicio óptimo en las responsabilidades y participación perenne dentro de la organización, que finalmente impulsa al crecimiento y posicionamiento de la empresa (Arraut, 2013).

Sin embargo, es frecuente se desarrolle algunas situaciones que afecten a este compromiso organizacional, como es el síndrome de burnout, que caracteriza un estado de estrés crónico debido a factores intrapersonales o del contexto laboral, que genera un deterioro significativo en el desempeño del trabajador y en sus relaciones con otros colaboradores y hacia el cliente externo (Maslach, Jackson y Leiter, 1996).

En tal sentido, corresponde a un factor de riesgo para el compromiso organizacional, que debe ser estudiado a detalle, para prever las consecuencias que supone para las diversas organizaciones, que pretenden mantenerse en el mercado actual, bajo este lineamiento la presente investigación se orienta a explicar la relación entre el Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en colaboradores de una empresa privada de La Libertad-2018, de aporte sustancial al campo de la praxis en administración y negocios

internacionales, asimismo al campo académico-profesional, y a la investigación en ciencias empresariales.

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.Planteamiento del problema

Las empresas con mayor competitividad se caracterizan por estar en continuo desarrollo de actividades que favorezcan a dos aspectos primordiales, el primero es la calidad del producto o servicio que brindan, y el segundo el bienestar de sus colaboradores (Bordas, 2016), en este sentido las ciencias empresariales tienen una participación en ambos, donde el talento humano es finalmente el determinante del éxito o fracaso de la organización, debido que es el núcleo de su crecimiento (Aguillón, et al., 2015).

Por ello mantener el compromiso organizacional de los colaboradores hacía la empresa, es un aspecto que el área de recursos humanos y la alta gerencia debe considerar en todo momento, siempre y cuando su visión sea el crecimiento continuo de la mano del posicionamiento (Block, Hirt y Danielsen, 2011), de esta manera uno de los principales factores de riesgo que incide en este propósito, es el síndrome de burnout que es muy frecuente en trabajadores de diversos rubros, que conlleva a un estancamiento y hasta la extinción de la empresa que no adopta medidas necesarias para prever su desencadenamiento (Maslach, et al., 1996).

A nivel internacional, el síndrome de burnout, que significa el estrés crónico en el trabajo, según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2017) representa el principal motivo de ausentismo laboral, asimismo de rotación de personal, debido a los despidos o una incapacidad de ejercer las funciones acordes al puesto laboral, de esta manera constituye un problema que afecta al 70% de las organizaciones actuales, y que conlleva a pérdidas significativas a nivel de ingresos, utilidades, participación de mercado y talento humano en el 40% de estas, debido a una carencia de medidas oportunas para su intervención; asimismo la Organización internacional del trabajo (OIT, 2016) afirma que el estrés laboral

es la principal causa de accidentes organizacionales, asimismo deterioro de la salud tanto física como mental, y disminución en el posicionamiento del mercado empresarial, al explicar el 80% de los sucesos, que son atribuidos al síndrome de burnout que no es evaluado para conllevar las actividades oportunas para su gestión a favor del desarrollo organizacional.

A nivel nacional, el diario La República (07 de julio, 2017) refiere que el estrés laboral, que caracteriza al síndrome de burnout es el principal problema que afecta a los trabajadores peruanos, debido a una ineficacia en la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, que sufren aproximadamente el 50% de los trabajadores de las organizaciones peruanas, mientras que el diario Gestión (05 de junio, 2017) precisa que el 70% de los peruanos sufre de estrés laboral, constituyendo un problema para la salud pública y dentro del trabajo, que desfavorece no solo al trabajador además a la empresa que pierde paulatinamente el recurso humano tan necesario para su desarrollo, debido a este cuadro frecuente en organizaciones peruanas.

A nivel local, las mineras, como organizaciones dedicadas a la extracción, y procesamiento del mineral, son los entornos donde el estrés laboral se desarrolla con mayor prontitud, debido a constituir un entorno hostil para el operario, que tiene que cumplir con ciertas actividades de presión física y mental, que al no tener una gestión adecuada, por parte del área de recursos humanos, encargada de la administración del talento humano, es la razón de más del 80% de accidentes laborales, asimismo representa el 90% de los casos de ausentismo y rotación de personal (Rumbo Minero, 2016).

Aspectos que tienen un impacto en el compromiso organizacional, que corresponde al factor determinante para la competitividad de la organización frente a otros entes empresariales, debido que impulsa al talento humano a desempeñar sus funciones acordes al puesto de trabajo y una continua participación en cualquier actividad organizacional, que favorece a la empresa (Meyer, et al., 1993), según el diario la Gestión (03 de octubre, 2014) dentro de la realidad peruana, la falta de compromiso, conlleva a la rotación de personal, acorde al despido o renuncia del trabajador por las sobre exigencias, que indiscutiblemente

conlleva a pérdidas significativas en las organizaciones que no gestionan y administran oportunamente este factor, debido que un colaborador 100% comprometido genera un valor adicional a la organización que se traduce en su posicionamiento y alta rentabilidad, de esta manera según Gestión (21 de noviembre, 2015) el 87% de las organizaciones peruanas considera que su principal problema es una carencia de compromiso de los colaboradores, por diversos motivos, entre el más frecuente, debido al estrés laboral que es producido por las sobre exigencias de la organización, sin medidas de gestión propicias para la salud ocupacional, que posteriormente tendrá sus ventajas, que se traduce un alto desempeño y competitividad organizacional.

Ante esta realidad problemática, es de suma relevancia realizar el estudio Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en colaboradores de una empresa privada de La Libertad-2018, que permita obtener resultados objetivos sobre las implicaciones del síndrome de burnout sobre el compromiso organizacional del talento humano de una organización minera, para lograr una gestión y administración oportuna del talento humano, a favor del desarrollo de la empresa seleccionada como población de estudio, teniendo además implicancias al campo de la investigación y a lo concerniente al área académica profesional a favor de las ciencias empresariales, constituyendo una investigación viable y relevante.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en colaboradores de una empresa privada de La Libertad-2018?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivos generales

Explicar la relación entre el Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en colaboradores de una empresa privada de La Libertad-2018

1.3.2. Objetivos específicos

Obtener los niveles del síndrome de burnout en colaboradores de una empresa privada de La Libertad-2018

Reportar los niveles del compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada de La Libertad-2018

Identificar la relación entre la escala de agotamiento emocional del síndrome de burnout con los componentes del compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada de La Libertad-2018

Identificar la relación entre la escala de cinismo del síndrome de burnout con los componentes del compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada de La Libertad-2018

Identificar la relación entre la escala de eficacia profesional del síndrome de burnout con los componentes del compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada de La Libertad-2018

1.4. Justificación del estudio

La investigación se justifica a partir de la aportación de genera la investigación, desde la perspectiva de Hernández, Fernández y Baptista (2014):

Implicancias prácticas: los resultados obtenidos, permiten un proceden profesional y deontológico oportuno de los licenciados en administración y negocios internacionales, sobre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional.

Relevancia social: los hallazgos científicos, benefician directamente a la población de estudio, a favor de una administración y gestión pertinente del síndrome de burnout a favor del bienestar del grupo social de trabajadores de la minera, asimismo para promover el compromiso organización como aspecto favorable para la organización.

Aporte metodológico: aporta al campo de la investigación en ciencias empresariales, con un antecedente de referencia para posteriores estudios sobre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional.

Valor teórico: contribuye al campo académico-profesional con una revisión de la realidad problemática y fundamentos teóricos del síndrome de burnout y el compromiso organizacional, favoreciendo a la comprensión de dichas variables dentro de la administración y negocios internacionales.

1.5. Limitaciones de la investigación

La principal limitación del estudio radica en las dificultades que se presentaron para la administración del instrumento a la muestra seleccionada, debido al contexto de trabajo, que continuamente exige el desempeño del colaborador, sin embargo, se realizó la gestión de horarios pertinentes para priorizar la administración del test, a favor de la ejecución de la investigación que beneficia directamente a la organización.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Internacional

Medina (2018) efectuó un estudio con la finalidad de relacionar el síndrome de burnout con el compromiso organizacional, en una muestra de 275 administrativos de instituciones educativas de nivel superior de la ciudad cantón Ambato – Ecuador. Para la medición de la

variable se utilizó el cuestionario MBI de Maslach y la escala de compromiso organizacional de Meyer, Allen y Smith. Según el análisis descriptivo, en compromiso se aprecia que predomina el nivel medio con un 49.8% seguido del nivel bajo con un 40.7%, en lo concerniente a la variable de síndrome de burnout se observa que el 89.8% no se halla con el síndrome, en tanto, el 10.2% si lo presenta. Según, el análisis correlacional se observa que las variables presentan relación inversa de efecto grande, lo cual indica, a medida que haya bajos niveles de síndrome de burnout habrá adecuado compromiso organizacional en la muestra de estudio.

Uribe, Patlán y García (2014) desarrolló un estudio con el propósito de estudiar la relación estructural para explicar un modelo de salud ocupacional y clima laboral: variables de cultura, clima, burnout, compromiso y manifestaciones psicosomáticas, participaron 1629 colaboradores de una empresa transnacional de telecomunicaciones. Para la medición de las variables se usó una serie de instrumentos con adecuadas evidencias de validez y consistencia interna. Las evidencias reportadas indican que el desgaste emocional, despersonalización e insatisfacción de logro se relaciona inversamente de efecto medio y grande con liderazgo, comunicación, cohesión, apoyo organizacional percibido, compromiso afectivo y compromiso normativo; pero se relaciona directamente de efecto pequeño a grande con compromiso de continuación, trastornos de sueño, trastornos gastrointestinales y trastornos de dolor. Asimismo, se concluye que el síndrome de burnout explica, a través análisis de ruta, la importancia de un buen clima organizacional para incrementar el compromiso afectivo y disminuir las manifestaciones psicosomáticas como un modelo ocupacional.

Nacional

Girón y Serruto (2016) desarrollo un estudio con el objetivo de relacionar el tipo de compromiso organizacional con el síndrome de burnout en una muestra de 220 estudiantes de los programas de profesionalización de la facultad de ciencias empresariales. Para la medición de las variables se utilizó el test de MBI y el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Según el análisis correlacional se aprecia que las

dimensiones compromiso afectivo y compromiso normativo se relaciona inversamente de efecto pequeño y medio con las dimensiones del síndrome de burnout (agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal), no obstante, se aprecia que la dimensión de compromiso de continuidad se relaciona directamente de efecto pequeño con las dimensiones del síndrome de burnout (agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal).

Córdova y Sulca (2017) llevaron a cabo una investigación con el propósito de relacionar el síndrome de burnout y el compromiso laboral, en una muestra de 296 colaboradores del área de emergencia de un hospital militar de Lima Metropolitana. Para la recolección de datos se utilizó el inventario general de burnout de Maslach y la versión validada en español de Utrecht Work Engagement Scale. Los hallazgos indican que el síndrome de burnout se relaciona inversamente de efecto grande con la satisfacción laboral ($r=-.53^{**}$) y el compromiso laboral ($r=-.31^{**}$); asimismo, en el análisis de comparación según variables sociodemográficas: tipo de colaborador (militar y civiles), tipo de contrato (permanente y temporal) y tendencia de otro empleo (sí y no), se aprecia que en las variables compromiso laboral y satisfacción laboral no existe diferencias significativas ($p>.05$), en tanto, en la escala de síndrome de burnout se aprecia diferencias significativas ($p<.01$) en las puntuaciones de las dos poblaciones.

Aliaga (2017) efectuó un estudio con el propósito de hallar la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en una muestra de 140 colaboradores de agencias bancarias de la nación pertenecientes a la zona lima este. Para la medición de las variables se utilizó el cuestionario del síndrome de burnout de Maslach y Jackson y el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Según el análisis descriptivo en la variable síndrome de burnout se aprecia que predomina el nivel bajo (67.1%), en la variable compromiso organizacional se observa que predomina el nivel alto con un 49.3%, seguido del nivel medio con un 43.6%. Asimismo, en el análisis correlacional se aprecia que las variables se relacionan negativamente de efecto medio ($\rho=-.453^{**}$), además, se evidencia que el síndrome de burnout se relaciona inversamente de efecto pequeño y medio con las

dimensiones compromiso afectivo ($\rho=-.485^{**}$), compromiso de continuidad ($\rho=-.275^{**}$) y compromiso normativo ($\rho=-.340^{**}$).

Local

Jon (2018) efectuó una investigación con la finalidad hallar la relación entre el síndrome de burnout y el clima organizacional en una muestra de 39 profesionales de centros de salud mental comunitaria de la región La Libertad, a quienes se les suministró el inventario de Maslach y el cuestionario de clima organizacional del Minsa. Los instrumentos fueron previamente validados, obteniendo valores por encima del .80. Se concluye que la mayoría de los participantes en la variable síndrome de burnout alcanza un nivel medio y en clima organizacional un nivel regular. Además, se llega a la conclusión que existe relación significativa entre el síndrome de burnout con el clima organizacional a nivel general y a nivel de dimensiones de cada una de las variables.

García (2015) efectuó un estudio con la finalidad relacionar el síndrome de burnout con el compromiso organizacional en una muestra de 84 colaboradores de un grupo de importador de vehículos menores de la región norte. Para la medición de las variables se usó el inventario de burnout de Maslach (MBI) y el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Las evidencias reportadas señalan que el compromiso organizacional se relaciona inversamente de efecto pequeño con la dimensión de agotamiento emocional ($r=-.244^*$), no obstante, el compromiso se relaciona directamente de efecto pequeño con las dimensiones despersonalización ($r=.164$) y la dimensión realización personal en el trabajo ($r=.244^*$). Asimismo, se observa que en agotamiento emocional y despersonalización el nivel predominante es bajo y en realización personal el nivel que predomina es alto; y en compromiso organizacional predomina el nivel medio.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Síndrome de Burnout

2.2.1.1. Delimitación conceptual del Síndrome de Burnout

Etiológicamente, Alonso (2016) hace referencia sobre el investigador Freudenberger, el cual, realizó un trabajo con el personal de salud en el año 1974, dando como resultado desgaste mental y emocional por el contacto directo con usuarios que necesitaban ayuda. Es por ello que esta dificultad fue acuñada con el nombre de Burnout, que traducido a la lengua española significa “estar quemado” “estar estresado”.

Ortega y López (2004) El síndrome de Burnout es una respuesta al estrés laboral, afectando a los colaboradores en los diferentes ámbitos de su vida, interfiriendo en su desarrollo personal.

Maslach, et al. (1996) conceptualizan al síndrome de Burnout como “una dificultad relacionada con el desempeño laboral y conflictos en las relaciones interpersonales con los colaboradores en el trabajo”. (p. 20)

Griffin (2011) precisa que el síndrome de Burnout es un indicador frente al estrés laboral, asimismo existen pensamientos intrusivos y emociones negativas concernientes al desenvolvimiento profesional, además las relaciones interpersonales son inadecuadas con los compañeros de trabajo y clientes a su cargo.

Por otro lado, Mansilla (2011) lo define como factor estresor que asimila la persona en su centro laboral, por otra parte, considera que los profesionales al mantener un contacto constante con los consumidores, pacientes, alumnos, etc., son propensos a adquirir este síndrome.

Oramas (2013) precisa que el síndrome de Burnout es la presión constante del ambiente laboral sobre el colaborador para conseguir objetivos planteados.

Para finalizar, Hernández y Palafox (2012) mencionan que es una respuesta psicofisiológica experimentada por una persona que está expuesta a estrés constante en el ámbito laboral.

2.2.1.2. Modelos teóricos del Síndrome de Burnout

Maslach y Jackson (1981) proponen el modelo tridimensional, los cuales son: “Modelo de agotamiento emocional, modelo de despersonalización y realización personal”.

A. Modelo Tridimensional de Burnout de Maslach

Modelo de Agotamiento Emocional, Olivares (2017), la principal característica de este modelo es el desgaste emocional que experimenta la persona por sobrecarga de esfuerzo laboral, dicho desgaste se presenta progresivamente hasta desembocar en un síntoma físico.

Modelo de Despersonalización, Olivares (2017), menciona que, este modelo se conforma por mostrar actitudes inadecuadas de la persona (cinismo, hipocresía, etc.), hacia sus actividades encomendadas y a sus compañeros de trabajo.

Modelo de Realización Personal, Olivares (2017), refiere que, este modelo se caracteriza por disminuir la competitividad y el triunfo a nivel laboral, asimismo tiende a generar desvalorización y mostrar desconfianza en capacidades propias.

2.2.1.3. Factores del desarrollo del Síndrome de Burnout

López y Expósito (2016), determinan cuatro factores que contribuyen al desarrollo del Síndrome de Burnout:

Edad, el síndrome de Burnout está presente en jóvenes profesionales que inician en el ámbito laboral, mostrando inmadurez e inexperiencia, además de escasez de recursos e irresponsabilidad por parte de la organización para apoyar a sus colaboradores (López y Expósito, 2016).

Sexo, En un estudio realizado, se pudo determinar que las mujeres son más propensas a adquirir este síndrome, debido a una gestión inadecuada de emociones y carencia de metas profesionales, entonces las mujeres muestran mayor grado de agotamiento emocional a diferencia de los varones, de igual manera por el papel que desempeñan en la sociedad, por ejemplo, ama de casa, madre o alguna función importante en su centro de labores (López y Expósito, 2016).

Estado civil, una de las fuentes motivacionales en la vida de las personas, es tener una pareja estable o formar una familia, por lo que sus índices de estrés son menores, debido a que encuentran un sentido para la vida (López y Expósito, 2016).

Horario laboral, La organización que brinda un servicio, tiene el derecho de ofrecer un horario laboral que permita a sus colaboradores realizar actividades de manera eficiente y eficaz, donde se respete la hora de refrigerio y de pausas activas, aunque en muchos centros laborales eviten cumplirlas (López y Expósito, 2016).

2.2.1.4. Dimensiones del Síndrome de Burnout

Maslach, et al. (1996) el síndrome de burnout se desarrolla en tres dimensiones que a continuación se detalla:

Agotamiento Emocional, es el “desgaste, fatiga y tensión, manifestándose a través de la escasa energía para cumplir una actividad asignada” (Maslach, et al., 1996, p. 21).

Además, Font, Corti y Berger (2015), mencionan que el agotamiento emocional está íntimamente relacionado con el clima laboral, donde puede generarse desgaste físico y mental.

Cinismo, Maslach, et al. (1996) refieren que el cinismo es la falta de vergüenza para mentir al momento de defender una acción, por lo que puede desvirtuar sus labores generando desinterés, impidiendo llegar a sus metas”. (p. 21).

Morales y Hernández (2014) definen que el cinismo es la falta de interés por los demás, generando problemas con los compañeros de trabajo y usuarios que pueda tener a su cargo, esta actitud puede llegar a una productividad laboral ineficiente, de esta manera, el cinismo es un factor para incumplir con labores asignadas, mostrando signo de desgano hacia sus pares y la empresa misma.

Eficacia Profesional, Maslach, et al. (1996), hacen referencia que la eficacia profesional es una expectativa por el resultado esperado o deseado en su desempeño profesional, reflejando compromiso y siendo eficaz para la organización.

Así mismo, Ospina (2014), menciona que esta dimensión, está relacionada a las metas profesionales y desarrollo personal del individuo, conllevando al desenvolvimiento del individuo en su ambiente laboral. Además, estas personas pueden asumir retos sin que conlleven a un estrés elevado.

2.2.1.5. El síndrome de burnout en trabajadores bajo esfuerzo físico

Los trabajadores que se ejercen un alto desempeño físico están propensos a tener un alto índice de estrés conllevando a tener síndrome de burnout, por el esfuerzo que ejercen, que pueden desencadenar enfermedades psicosomáticas perjudiciales para la salud, en una posición que es frecuente la desvalorización del trabajo cuando constituye el entorno laboral que genera mayor cansancio lo cual genera insatisfacción laboral, llegando a generar un estrés crónico (Morales y Hernández, 2014).

Mansilla (2010), refiere que el comportamiento de los alumnos, el clima laboral, remuneraciones insuficientes, son agentes estresores para el docente, a pesar que el profesor, además de su labor, desempeña otras actividades dentro de su centro de trabajo, sintiendo desvalorización por el rol que cumplen.

López y Expósito (2016) hacen mención que los trabajadores, al padecer este síndrome, son incapaces de desempeñar sus funciones con el mismo rendimiento y con calidad, generando desgano al momento de realizarlas, de este modo se pierde el compromiso con la empresa sumado a la baja tolerancia que se puede tener frente a la interacción con las demás personas dentro y fuera del contexto laboral.

2.2.2. Compromiso Organizacional

2.2.2.1. Definición de Compromiso Organizacional

Para Meyer y Allen (1991), definen al compromiso organizacional como “el grado que una persona puede identificarse con su empresa y los objetivos que puedan plantearle, llegando a comprometerse con la organización el cual desempeña una labor”. (p. 11).

Además, Chiavenato (2010), refiere que es una actitud voluntaria o una motivación de cada colaborador ante el planteamiento y ejecución de actividades para llegar a una meta.

Tena y Villanueva (2010), manifiestan que el compromiso organizacional está relacionado con el sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la empresa para el cumplimiento de actividades asignadas.

Asimismo, Torres y Díaz (2012), refieren que el compromiso organizacional es la relación entre la empresa y el colaborador para el cumplimiento de objetivos, desarrollando valores como la responsabilidad, tolerancia, puntualidad, etc., generando sentido de pertenencia con la empresa.

Robbins (2012) conceptualiza que la persona al tener satisfacción laboral, se identifica con la empresa, generando motivación para alcanzar los objetivos establecidos, permitiendo realizar las actividades de manera adecuada, generando óptimas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y que la calidad del clima laboral sea el adecuado.

2.2.2.2. Dimensiones del Compromiso Organizacional

Meyer y Allen (1997) presentan tres dimensiones del compromiso organizacional:

Compromiso Afectivo, esta dimensión detalla el proceso de involucramiento afectivo del trabajador con la organización, según Meyer y Allen (1996), para lograr conectarse y vincular emocionalmente con el centro de labores, el empleado crea y desarrolla lazos afectivos, estos van a depender de cuan valorado e importante sea para la organización; mientras más fuertes sean estos lazos, mayor será la lealtad que este tenga con la institución.

Para García (2015), el compromiso afectivo se debe al grado de satisfacción y orgullo del trabajador por pertenecer a la organización, esto se desarrolla a través de la motivación y el reconocimiento que haya percibido o recibido directamente por esta.

Según, Meyer y Allen (1997) el compromiso afectivo es el lazo emocional que se genera entre el trabajador y su organización, al sentirse satisfecho con la oportunidad que este le brinda, eso le permite al colaborador a generar un sentimiento de afecto.

Compromiso de Continuidad, Meyer y Allen (1996), mencionan que el trabajador se vincula emocionalmente con el centro de labores, cuando se siente parte del equipo y dejan que realice sus actividades de manera adecuada. Mientras el colaborador se sienta parte fundamental de la organización, mayor motivación tendrá para cumplir con las metas.

Para García (2015), el compromiso afectivo, es directamente proporcional a la satisfacción de ser parte de una empresa, esto conlleva a que la persona se sienta motivada y pueda ser reconocido por el desempeño logrado.

Asimismo, Meyer, et al. (1993), hacen referencia que el compromiso afectivo es la estrecha relación entre el colaborador y organización, por las oportunidades que pueda tener para desarrollar sus habilidades conllevando a crear un sentimiento de afecto.

Compromiso Normativo, para Uribe (2014) existen emociones involucradas en esta dimensión, debido a un sentido de pertenencia, pero que es percibida como obligación, debido al tiempo que se ha mantenido en el puesto de trabajo o por el crecimiento profesional que pueda brindar la organización.

El colaborador tiene la necesidad retribuir los servicios que pudo brindarle la organización, convirtiéndose en una obligación por parte del trabajador para mantenerse en la empresa. (Robbins, 2012).

Meyer, et al. (1993), refieren que existe una fidelidad del colaborador hacia la empresa, con sentimiento de obligación por la oportunidad y los beneficios que ha podido recibir.

2.2.2.3. Modelos teóricos del Compromiso Organizacional

Modelo de Tres Factores de Meyer y Allen (1997), llegaron a la conclusión que, dentro del compromiso organizacional, están involucrados tres factores, el primero es una conexión afectiva entre el colaborador y la empresa, el segundo factor es la renuncia del colaborador por el reconocimiento que conlleva y la fidelidad al puesto por los valores de la moral y la ética.

Desde este enfoque el colaborador establece un vínculo representativo con la organización, la cual represente una fuente de recursos no solo económicos, además que permiten su desarrollo profesional y socio afectivo, en tal sentido genera un alto desempeño que favorece a la organización, por ello el modelo es de integración laboral, entre trabajador y empresa (Meyer y Allen, 1997).

2.2.2.4. Importancia del compromiso organizacional

Como primer acápite permite al trabajador sentirse satisfecho con su puesto de trabajo, ello se evidencia mediante el compromiso que establece con la empresa para el desempeño de sus funciones (Chiavenato, 2010).

Ello conlleva al segundo beneficio debido que favorece a una alta competitividad de la organización, al contar con recurso humano competente, que cumple con sus funciones y roles oportunamente (Eiglier, 2012).

Lo cual generara un alto índice de producción que se traduce a una alta tasa de ingresos, así como de utilidades, que favorecerán al crecimiento paulatino de la organización dentro de un mercado competitivo (Galviz, 2011).

Mientras que al colaborador lograra beneficiar con mejores condiciones tanto en infraestructura como de remuneración cuando la organización logre posicionarse, recibiendo el colaborador una remuneración acorde a su desempeño, reforzando aún más los lineamientos del compromiso organizacional (Fischman, 2010).

En tal sentido, el vínculo trabajador-empresa genera un beneficio para ambas partes a largo plazo, al favorecer su funcionalidad, que dentro del contexto actual se debe considerar si se pretende ser una empresa competitiva y un trabajador deseable por las competencias (García, Acero y Perea, 2012).

2.3. Definición de términos

Síndrome de Burnout, según Maslach, et al. (1996) se conceptualizan como “una dificultad relacionada con el desempeño laboral y conflictos en las relaciones interpersonales con los colaboradores en el trabajo”. (p. 20)

Agotamiento Emocional, es el “desgaste, fatiga y tensión, manifestándose a través de la escasa energía para cumplir una actividad asignada” (Maslach, et al., 1996, p. 21).

Cinismo, Maslach, et al. (1996) refieren que el cinismo es la falta de vergüenza para mentir al momento de defender una acción, por lo que puede desvirtuar sus labores generando desinterés, impidiendo llegar a sus metas”. (p. 21).

Eficacia Profesional, Maslach, et al. (1996), hacen referencia que la eficacia profesional es una expectativa por el resultado esperado o deseado en su desempeño profesional, reflejando compromiso y siendo eficaz para la organización.

Compromiso organizacional, “estado psicológico que involucra al empleado con la organización; dicho estado tiene repercusiones en la decisión de continuar formando parte de la organización” (p. 11). (Meyer, et al. 1993).

Compromiso Afectivo, esta dimensión detalla el proceso de involucramiento afectivo del trabajador con la organización, según Meyer y Allen (1996), para lograr conectarse y vincular emocionalmente con el centro de labores

Compromiso de Continuidad, Meyer y Allen (1996), mencionan que el trabajador se vincula emocionalmente con el centro de labores, cuando se siente parte del equipo y dejan que realice sus actividades de manera adecuada. Mientras el colaborador se sienta parte

Compromiso Normativo, es percibida como obligación, debido al tiempo que se ha mantenido en el puesto de trabajo o por el crecimiento profesional que pueda brindar la organización (Meyer y Allen, 1996).

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación entre el Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en colaboradores de una empresa privada de La Libertad-2018

2.4.2. Hipótesis específicas

Prevalece un nivel bajo para el síndrome de burnout en colaboradores de una empresa privada de La Libertad-2018

Existe relación entre la escala de cinismo del síndrome de burnout con los componentes del compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada de La Libertad-2018

Existe relación entre la escala de eficacia profesional del síndrome de burnout con los componentes del compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada de La Libertad-2018

2.5. Variables

2.5.1. Definición conceptual de la variable

Síndrome de Burnout, según Maslach, et al. (1996) se conceptualizan como “una dificultad relacionada con el desempeño laboral y conflictos en las relaciones interpersonales con los colaboradores en el trabajo”. (p. 20).

Compromiso organizacional, se caracteriza como el vínculo que establece el colaborador con la organización, que conlleva a un alto desempeño en las funciones del puesto de trabajo y al mismo tiempo una participación continua en las diversas actividades tanto dentro como fuera de la organización (Meyer, et al., 1993).

2.5.2. Definición operacional de la variable

Se asume la definición de medida en función a la variable Síndrome de Burnout, según las puntuaciones obtenidas en los ítems que constituyen su estructura interna (Maslach, et al., 1996).

Se asume la definición de medida en función a la variable compromiso organizacional, según las puntuaciones obtenidas en los ítems que constituyen su estructura interna (Meyer, et al., 1993).

2.5.3. Operacionalización de la variable

Tabla 1.

Operacionalización de la variable

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala de medición
Síndrome de Burnout	Maslach, et al (1996) definieron al síndrome de Burnout como “una crisis en relación al propio trabajo, sin que signifique necesariamente una crisis de las relaciones con las personas en el trabajo” (p. 20).	Para la medición de la variable Síndrome de Burnout, se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach – Survey General (MBI - GS), teniendo en cuenta las puntuaciones obtenidas en los ítems de las 3 dimensiones: Agotamiento emocional, Despersonaliza	la <i>Agotamiento emocional</i> , Maslach, et al. (1996) lo definen como el “agotamiento, tensión de origen emocional, cuya manifestación se da a través de la falta de energía para realizar las actividades” (p. 21). Ítems: 1,2,3,4 y 6. – <i>Cinismo</i> para Maslach, et al. (1996), esta dimensión es la “actitud de indiferencia y distanciamiento ante el propio trabajo y el valor que este tiene” (p. 21). Ítems: 8,9,13,14,15. <i>Eficacia Profesional</i> , para Maslach, et al. (1996), es “las expectativas que se tiene de la profesión que desempeña, reflejando confianza en su	Orinal

		ción y capacidad de trabajo, su aporte a la Realización organizacional” (p. 21). Ítems: personal. 5,7,10,11,12,16	
Compromiso Organizacional	Para Meyer, et al. (1993), el compromiso laboral es un “estado psicológico que involucra al empleado con la organización; dicho estado tiene repercusiones en la decisión de continuar formando parte de la organización” (p. 11).	Para la medición de la variable Compromiso Organizacional, se utilizó el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer, Allen y Smith (1993), obteniendo los resultados a través de las puntuaciones de los ítems de las tres dimensiones: Compromiso afectivo, Compromiso de continuidad y Compromiso normativo.	Ordinal
		<i>Compromiso afectivo</i> , para Meyer, et al. (1993), “es el vínculo emocional que el trabajador desarrolla con su organización, al sentirse satisfechos con las oportunidades que este le brinda, eso permite generar un apego emocional” (p. 11). Ítems: 1,2,3,4,5 y 6. Esta dimensión presenta tres ítems inversos: 3,4,5.	
		<i>Compromiso de Continuidad</i> , según Meyer, et al. (1993), es el “valor económico que genera cuando un trabajador abandona la organización y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo” (p. 11). ítems: 7, 8, 9, 10, 11 y 12.	
		<i>Compromiso Normativo</i> , para Meyer, et al. (1993), es el “sentimiento de obligación de continuar con el trabajo, mostrándose fieles a mediante su permanencia en la organización” (p. 11). Ítems: 13, 14, 15, 16, 17 y 18.	

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

Corresponde a una investigación de tipo no experimental, debido que no se sometió a ningún tipo de control o tratamiento a las variables de interés, asimismo la recolección de la información se realizó en el entorno natural de su manifestación (Ato, López y Benavente, 2014).

El nivel de investigación, corresponde a un diseño correlacional simple, es decir después de recolectar la información acorde a cada variable se procedió a establecer la relación que existe entre ambas, para explicar de qué manera se correlacionan, a favor de manifestación (Ato, et al., 2014).

3.2. Descripción del ámbito de investigación

El contexto de investigación corresponde a los colaboradores, de ambos sexos, entre los 20 a 45 años de edad, de diversas áreas desde la operaria hasta la administrativo, que tienen como funciones principales la extracción, movilización y procesamiento del mineral extraído, en el distrito de Huamachuco, provincia de Sánchez Carrión, como las funciones principales de la empresa minera donde se recolectaron los datos muestrales.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población está constituida por 645 colaboradores de ambos sexos, entre los 20 a 45 años de edad, de una empresa privada dedicada a la extracción, movilización y procesamiento de minerales, extraídos en el distrito de Huamachuco, provincia de Sánchez Carrión.

3.3.2. Muestra

Mientras que la muestra se obtuvo mediante la tradicional fórmula de Cochran, con un nivel de confianza al 95% y un margen de error al 4%, se obtuvo una muestra de 240 sujetos de ambos sexos, entre los 20 a 45 años de edad, como se observa a continuación:

$$n = \frac{Nz^2pq}{(N - 1)e^2 + z^2pq}$$

Tabla 2

Leyenda de los parámetros estadísticos

Parámetro Estadístico	Valor
n = Tamaño de muestra	x
N = Población general	645
p = Proporción de éxito	0.50
q = Proporción de fracaso	0.50
e = Error de muestreo	0.05
z = Nivel de Confianza	1.96

$$n = \frac{645 * 1.96^2(0.50 * 0.50)}{(645 - 1)0.05^2 + 1.96^2(0.50 * 0.50)}$$

$$n = \frac{645 * 0.9604}{1.61 + 0.9604}$$

$$n = \frac{619.458}{2.5704}$$

$$n = 240$$

3.3.3. Muestreo

Se utilizó un muestreo probabilístico simple, que consiste en una selección al azar de la muestra dentro de la población, es decir se seleccionó de la población de forma aleatoria a los 240 colaboradores que pertenecen a la muestra de estudios, de los cuales se realizó la recolección de datos, para su posterior análisis estadístico a favor del cumplimiento de los objetivos del estudio (Otzen y Manterola, 2017).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

La técnica usada fue la de evaluación psicológica, considerando lo expuesto por Gonzales (2011), quien la define como una técnica que se centra esencialmente en valorar la conducta de los individuos, asumiendo como sistema de evaluación técnicas primarias, tales como la psicométrica, de observación y entrevistas.

3.4.2. Instrumentos

Instrumento 1: Inventario Burnout de Maslach (MBI)- SG

El instrumento fue elaborado por Maslach, Jackson y Leiter en el año 1996, con el propósito de valorar el síndrome de estrés laboral asistencial en sus tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal, el cual está compuesto por 16 reactivos. La forma de aplicación puede ser individual o colectiva, o puede ser auto aplicado. Las instrucciones se hallan en la parte superior del protocolo. Presenta 7 opciones de respuesta que va de 0 a 6, donde 0 representa nunca y 6 todos los días. Asimismo, cabe señalar que es indispensable que el evaluador se cerciore que los evaluados hayan respondido cada uno de los ítems (Maslach, et al., 1996).

Instrumento 2: Cuestionario de Compromiso Organizacional

El instrumento fue construido por John Meyer y Natalie Allen en los Estados Unidos, con el propósito de medir compromiso organizacional que presentan los colaboradores en la empresa donde desarrollan sus funciones, el cuestionario presenta tres dimensiones: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo. Asimismo, el cuestionario tiene una segunda versión, la cual hace referencia a la versión revisada por Meyer, Allen y Smith en el año 1993; la versión original presenta 24 reactivos, no obstante, la versión revisada presenta 18 ítems distribuido en las 3 dimensiones (Meyer, et al., 1993).

El cuestionario puede ser aplicado de manera individual y colectiva y es aplicable a personas a partir de los 18 años de edad en adelante en un tiempo promedio de 15 minutos. El tipo de respuesta es Likert con 7 opciones desde completamente de acuerdo con una valoración de 7 hasta completamente en desacuerdo con una valoración de 1 (Meyer, et al., 1993).

3.5. Validez y confiabilidad del instrumento

Instrumento 1: Inventario Burnout de Maslach (MBI)- SG

Las evidencias de validez reportadas por el creador del instrumento fueron extraídas de la aplicación en docentes, trabajadores sociales, doctores y profesionales de la salud mental, etc., consiguiéndose índices adecuados de validez, la confiabilidad fue calculada por medio del coeficiente de consistencia interna Alfa, los cuales varían de .60 a .67 para las dimensiones y de .80 para la escala total (Maslach, et al., 1996).

En el contexto local García (2018) se calculó las evidencias de validez y consistencia interna del inventario de burnout de Maslach en una muestra de 331 participantes de 6 empresas privadas. La validez se computó por medio del análisis factorial confirmatorio, donde se halló un ajuste comparativo (CFI) de .88, en la dimensión agotamiento emocional las cargas factoriales estandarizadas varían entre .44 a .73, en cinismo de .53 a .78 y en eficacia profesional de .43 a .58. y la confiabilidad fue calculada por medio del coeficiente omega, donde se reporta que en las dimensiones los valores varían de .70 a .80 y en el cuestionario total de .89.

Instrumento 2: Cuestionario de Compromiso Organizacional

La validez del cuestionario revisado por Meyer, Allen y Smith (1993), se efectuó por medio del análisis factorial exploratorio (método de componentes principales), en el primer componente los valores varían entre .410 a .749, en el componente de continuidad de .459 a .700 y en componente normativo de .580 a .735. En lo concerniente a la confiabilidad se calculó por medio de coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach, donde los valores tienen una variación de .77 a .85. (Meyer, et al., 1993).

En el contexto regional Figueroa (2016) en su estudio calculó las evidencias de validez y consistencia interna del cuestionario de compromiso organizacional de la versión revisada, la validez según correlación ítem-factor en compromiso afectivo varia de .385 a .600, en compromiso de continuidad de .310 a .628 y en compromiso organizacional de .318 a .562 (a excepción del reactivo 13 que presenta un calor de .168); en tanto, en el análisis factorial confirmatorio los pesos factoriales estandarizados varían de .30 a .85 en compromiso afectivo, de .42 a .80 en compromiso de continuidad y de .20 a .73 en compromiso normativo. Finalmente, los valores de confiabilidad según el coeficiente Alfa de Cronbach oscilan entre .70 a .75 para las dimensiones y de .81 para el cuestionario total.

3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos

Posterior a la aplicación de los instrumentos se procedió hacer una selección de los instrumentos correctamente respondidos, los cuales se tabuló en una base de datos del programa Excel del Software Microsoft Office, para así exportarlo al Statistical Package for the Social Sciences versión 24 donde fue procesada la información recolectada.

Para el análisis descriptivo se consideró las categorías diagnosticas establecidas restando el valor máximo con el valor mínimo esperado, y dividido entre la cantidad de niveles a obtener, es decir, una distribución según rangos. El uso del estadístico de correlación no paramétrico de Spearman (ρ) fue en función a la normalidad de la distribución de datos reportada según la prueba no paramétrica de Kolmogorov-Sminorv, la cual evidencia asimetría la distribución de los datos ($p < .05$). Asimismo, se interpreta las correlaciones considerando el baremo para el tamaño de efecto establecido por Cohen (1988).

Los resultados son presentados según los lineamientos normados por la asociación de psicólogos americanos (APA).

CAPITULO IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

En la tabla 3, se aprecia que el nivel que en las dimensiones desgaste emocional y cinismo el nivel que predomina es medio con un 47.1% en desgaste emocional y con un 48.3% en cinismo, en tanto, en eficacia profesional predomina el nivel alto con un 64.6%.

Tabla 3

Frecuencias de la variable síndrome de burnout en la muestra de estudio (N=240)

Variable/Dimensión	Nivel	f	%
Desgaste emocional	Alto	62	25.8
	Medio	113	47.1
	Bajo	65	27.1
Cinismo	Alto	31	12.9
	Medio	116	48.3
	Bajo	93	38.8
Eficacia profesional	Alto	155	64.6
	Medio	82	34.2
	Bajo	3	1.3
Total		240	100.0

Nota: f=frecuencia

En la tabla 4, se observa que en la variable compromiso organizacional predomina el nivel alto con un 65.8%, de modo similar en las dimensiones compromiso afectivo y compromiso normativo predomina el nivel alto (64.6% y 68.8%), en tanto, en la dimensión compromiso de continuidad predomina el nivel medio con un 54.2%.

Tabla 4

Frecuencias de la variable compromiso Organizacional y sus dimensiones en la muestra de estudio (N=240)

Variable/Dimensión	Nivel	f	%
Compromiso Organizacional	Alto	158	65.8
	Medio	82	34.2
	Bajo	-	-
Compromiso afectivo	Alto	155	64.6
	Medio	78	32.5
	Bajo	7	2.9
Compromiso de continuidad	Alto	103	42.9
	Medio	130	54.2
	Bajo	7	2.9
Compromiso normativo	Alto	165	68.8
	Medio	74	30.8
	Bajo	1	.4
Total		240	100.0

Nota: f=frecuencia

4.2. Análisis correlacional

En la tabla 5, se observa relación inversa de efecto pequeño y mediano entre las dimensiones desgaste emocional y cinismo con compromiso organizacional, en tanto eficacia profesional se relaciona directamente de efecto pequeño con compromiso organizacional.

Tabla 5

Relación entre el síndrome de burnout y compromiso organizacional (n=240)

Variables	r	IC 95%		
		LI	LS	
Desgaste emocional	-.293**	-.416	-.167	
Cinismo	Compromiso Organizacional	-.307**	-.415	-.188
Eficacia personal		.293**	.167	.421

Nota: rho=coeficiente de correlación de Spearman; IC=intervalo de confianza; LI=límite inferior; LS=límite superior

En la tabla 6, se observa que las dimensiones desgaste emocional y cinismo se relacionan inversamente de efecto pequeño a grande con las dimensiones compromiso afectivo y compromiso normativo, no obstante, se aprecia que cinismo presenta relación directa de efecto pequeño con compromiso de continuidad, asimismo eficacia profesional evidencia relación directa de efecto pequeño y medio con las dimensiones compromiso afectivo y compromiso normativo.

Tabla 6

Relación entre dimensiones de síndrome de burnout y las dimensiones de compromiso organizacional en la muestra de estudio (n=240)

	Variable	rho	IC 95%	
			LI	LS
Desgaste emocional	Compromiso afectivo	-.419**	-.525	-.298
	Compromiso de continuidad	.048	-.086	.182
	Compromiso normativo	-.253**	-.397	-.121
Cinismo	Compromiso afectivo	-.503**	-.592	-.400
	Compromiso de continuidad	.142*	.007	.261
	Compromiso normativo	-.283**	-.409	-.163
Eficacia profesional	Compromiso afectivo	.431**	.328	.528
	Compromiso de continuidad	.025	-.110	.158
	Compromiso normativo	.236**	.108	.366

Nota: rho=coeficiente de correlación de Spearman; IC=Intervalo de confianza; LI=límite inferior; LS=límite superior

CAPITULO V: DISCUSIÓN

Las organizaciones competitivas se caracterizan por estar en desarrollo permanente en sus actividades, mismas que benefician la calidad del producto o servicio brindado, así como el bienestar de sus colaboradores; sin embargo, cuando hay un exceso de funciones o presión por parte de la empresa hacia los colaboradores se genera lo que se denomina síndrome de burnout, lo cual va a repercutir en el compromiso que tenga el colaborador con la organización (Bordas, 2016; Maslach, et al., 1996). En ese sentido las empresas que se dedican a la extracción y procesamiento del mineral, se clasifican como los escenarios donde el estrés laboral se desarrolla con mayor frecuencia, construyendo así un entorno de hostilidad para los colaboradores, asimismo se reporta la presencia de ausentismo laboral producto del mismo; por tal razón se creyó conveniente desarrollar un estudio que busque conocer la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada de La Libertad-2018.

El primer y segundo objetivo específico consistió en identificar los niveles de las variables en la muestra de estudio, de los cual se halló, en la variable síndrome de burnout, en las dimensiones desgaste emocional y cinismo el nivel que predomina es medio (47.1%, 48.3%) y en eficacia profesional es el nivel alto el predominante (64.6%); en la variable compromiso organizacional predomina el nivel alto (65.8%), de modo similar en las dimensiones compromiso afectivo y normativo el nivel predominante es alto (65.8% y 64.6%), en tanto en la dimensión compromiso de continuidad el nivel que predomina es medio (54.2%). Lo encontrado indica que, casi la mitad de colaboradores sienten cansancio y desinterés en un nivel medio, sin embargo, más de la mitad muestra expectativas de las funciones que realiza; en cuanto, al compromiso, se aprecia que la mayoría se hallan identificados con la empresa, mostrando afecto y se ciñen a las normas, en tanto el desempeño mínimo y vínculo emocional racional se halla en nivel medio.

Ello se corrobora con lo sopesado por Medina (2018), quien reportó que los niveles del compromiso organizacional eran predominantemente medio con un 49.8%, seguido de un nivel bajo con un 40.7%, en tanto, en la variable síndrome de burnout el 89.8% no se encuentra con presencia de síndrome de burnout y solo el 10.2% tenía presencia del

síndrome. Al respecto, Aliga (2017) pone de manifiesto en su estudio que el síndrome de burnout predomina en el nivel bajo con un 67.1%, y en el compromiso organizacional predomina el nivel bajo con un 49.3%, seguido del nivel medio con un 43.6%.

La hipótesis general indica que existe relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en la muestra de estudio, de ello, se halló que la dimensión de desgaste emocional y cinismo se relaciona inversamente de efecto pequeño y medio con la variable compromiso organizacional, y eficacia personal evidencia relación directa de efecto pequeño con el compromiso organizacional. Ello a medida que los colaboradores presenten tensión, fatiga y desgaste en la realización de sus funciones, así como desinterés por el cumplimiento de sus metas, en ellos se presenta poca identificación con los objetivos de la empresa; sin embargo, si hay presencia de expectativas positivas por los resultados de las actividades que ejercen, ellos alta identificación con los objetivos de la organización. Por tanto, se acepta la hipótesis general.

En esa misma línea, García (2015) halló que el compromiso organizacional se relaciona negativamente con las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización, pero directamente de efecto pequeño con realización personal en el trabajo. Asimismo, Uribe, et al. (2014) llegaron a la conclusión que el síndrome de burnout explica la importancia de un adecuado clima organizacional para el incremento del compromiso afectivo y la disminución de manifestaciones psicósomáticas.

En ese sentido, según el diario Gestión (2015) señala que el país el 87% de las organizaciones peruanas considera que su problema principal es un carente compromiso de los trabajadores, por diversas razones, el más usual es el que se debe a al estrés laboral que se produce por la sobre exigencia de parte de la empresa, sin normativas adecuadas para la salud ocupacional.

La primera hipótesis específica indica que existe relación entre agotamiento emocional y las dimensiones de compromiso organizacional (compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo) en la muestra de estudio. De ello, que el desgaste emocional se relaciona inversamente de efecto pequeño y mediano con las dimensiones compromiso afectivo y compromiso de normativo. Ello refleja, a medida que haya

presencia de tensión, desgaste y fatiga manifestada a través de escasa energía para el cumplimiento de las actividades asignadas en la muestra de estudio, en ellos, no habrá sentimientos de pertenencia a través del vínculo emocional con la empresa, además de presentar lealtad incondicional por la misma.

Al respecto, Girón y Serrutio (2016) encontró que las dimensiones compromiso afectivo se relaciona con las dimensiones del síndrome de burnout (agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal), la discrepancia respecto a la relación inversa con realización personal se debe a que en el estudio en mención se evaluó la realización personal desde la perspectiva de una inadecuada realización personal, en tanto, en el presente estudio se evaluó a la inversa (adecuada eficacia profesional), razón por la cual es la discrepancia y disimilitud en los hallazgos. Además, Uribe, et al. (2014) indica que el desgaste emocional se relaciona inversamente de efecto medio con compromiso afectivo y normativo.

En ese sentido, la OMS (2017) señala que la principal razón del ausentismo laboral, rotación de personal se debe a los despidos por incapacidad de ejercer las funciones que van acorde al puesto laboral, de tal manera que constituye un problema que afecta al 70% de las entidades en la actualidad, lo cual conduce a perdidas esenciales de ingresos y utilidades, participación de mercado y talento humano.

La segunda hipótesis específica refiere que existe relación entre cinismo con las dimensiones de compromiso organizacional (compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo) en la muestra de estudio. De ello, se encontró que el cinismo se relaciona inversamente de efecto pequeño a grande con compromiso afectivo y compromiso normativo, pero directamente de efecto pequeño con compromiso de continuidad. Elo indica que, en tanto, los colaboradores se muestren con tendencias de venganza y con desinterés para con la empresa, en ellos, no se habrá sentimientos de pertenencia a través del vínculo emocional con la empresa, además de presentar lealtad incondicional por la misma, pero si desempeño mínimo, absentismo y vinculo racional. Por lo cual, se acepta la segunda hipótesis específica.

Lo encontrado en los resultados de la segunda hipótesis específica se corroboran con lo hallado por Giron y Serruto (2016), quienes reportaron que la dimensión despersonalización se relaciona inversamente con compromiso afectivo y normativo, pero directamente con compromiso de continuidad; asimismo, Aliaga (2017) halló que el síndrome de burnout se relaciona inversamente con compromiso afectivo y compromiso normativo, no obstante, directamente con compromiso de continuidad. En esa misma línea, la OIT (2016) afirma que el estrés laboral es la principal causa de accidentes organizacionales, además de deterioro de la salud ya sea física como mental, a la vez hay una disminución en el posicionamiento del mercado empresarial, al explicar que el 80% de los sucesos, se le atribuye al síndrome de burnout que usualmente no es evaluado para el desarrollo de acciones oportunas para su gestión a favor del desarrollo organizacional.

La tercera hipótesis específica señala que existe relación entre eficacia profesional con las dimensiones de compromiso organizacional (compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo) en la muestra de estudio. De ello se halló que eficacia profesional se relaciona directamente de efecto pequeño y medio con compromiso afectivo y compromiso normativo. Ello indica, a medida los colaboradores tengan expectativa por el resultado esperado o deseado de su desempeño profesional, en ellos habrá sentimientos de pertenencia a través del vínculo emocional con la empresa, además de presentar lealtad incondicional por la misma.

En esa misma línea, Uribe, et al. (2014) hallaron que la insatisfacción de logro se relaciona inversamente con las dimensiones compromiso afectivo y normativo, pero directamente con compromiso de continuidad, la discrepancia en las evidencias con la presente investigación responde a la forma de evaluación de la dimensión, es decir, mientras que en el trabajo previo se midió la dimensión desde la insatisfacción en el presente estudio se midió desde la satisfacción del logro.

Según el diario La República (2017) señala que el estrés laboral, que caracteriza al síndrome de burnout es el esencial problema que afecta a los colaboradores peruanos, debido a la ineficiente gestión de seguridad y salud en el centro de labores, asimismo, dicho síndrome constituye un problema de salud pública y dentro del trabajo, el cual desfavorece

no solo al trabajador sino también a la empresa que pierde paulatinamente el recurso humano para su desarrollo.

CONCLUSIONES

Del análisis de la información recolectada como producto de la aplicación de los instrumentos que miden la variable de estudio, se concluye:

- Las dimensiones desgaste emocional y cinismo se relacionan inversamente de efecto pequeño y medio con el compromiso organizacional, y la dimensión eficacia profesional se relaciona directamente de efecto pequeño con el compromiso organizacional en la muestra de estudio.
- De la variable síndrome de burnout, en las dimensiones desgaste emocional y cinismo predomina el nivel medio con un 47.1% y 48.3%, en tanto en eficacia profesional predomina el nivel alto con un 64.6%.
- En la variable compromiso organizacional predomina el nivel alto con un 65.8%, de modo similar en las dimensiones compromiso afectivo y compromiso normativo que predomina el nivel alto (64.6% y 68.8%), en tanto, en la dimensión compromiso de continuidad predomina el nivel medio con un 54.2%.
- La dimensión desgaste emocional se relaciona inversamente de efecto pequeño y medio con las dimensiones compromiso afectivo y compromiso normativo en la muestra de estudio.
- La dimensión cinismo se relaciona inversamente de efecto pequeño y grande con las dimensiones compromiso afectivo y compromiso normativo, pero directamente con la dimensión compromiso de continuidad en la muestra de estudio.
- La dimensión eficacia profesional se relaciona inversamente de efecto pequeño y medio con las dimensiones compromiso afectivo y compromiso normativo en la muestra de estudio.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda desarrollar un programa de intervención en la empresa donde se aplicó el estudio, involucrando talleres sobre la reducción de agotamiento emocional y cinismo, puesto que en dichas dimensiones las variables puntúan en un nivel medio en su mayoría.
- Se recomienda desarrollar un programa preventivo sobre compromiso organizacional, enfatizando en la dimensión compromiso de continuidad, puesto que, dicha dimensión al evaluar desempeño mínimo, absentismo y vínculo racional, no obstante, en el análisis descriptivo se aprecia que predomina el nivel medio (54.2%) y alto (42.9%).
- Se sugiere desarrollar un estudio con un diseño de investigación cuasi experimental con el método de pre y post test, donde se manipule la variable síndrome de burnout, con la finalidad de conocer si dicha variable tiene influencia en el compromiso organizacional.
- Se sugiere replicar el estudio en una población donde hay altos niveles de burnout, con el propósito de conocer si el efecto de relación es similar al reportado en el presente estudio o varía.
- Se recomienda efectuar replicar el estudio en otras poblaciones similares incluyendo datos sociodemográficos, como estado civil, tiempo de trabajo y sexo, con la finalidad de conocer que otras variables pueden estar implicadas para relación funcional de las mismas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguillón, Á., Berrún, L., Peña, J. & Treviño, F. (2015). *El comportamiento humano en las organizaciones: Fundamentación*. México: Manual Moderno.
- Alonso, Z. (2016). *Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de las unidades de cuidados críticos* (Tesis de Licenciatura). Universidad de La Laguna, Santa Cruz de Tenerife, España.
- Aliaga, O. (2017). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación, Lima Este, año 2016*. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Ato, M., López, J. & Benavente, A. (2014). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059.
- Arraut, L. (2013). Quality management as an organizational innovation for the productivity of the company. *Revista EAN*, (69), 24-41.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. (1ª ed.). España: Universidad de Educación a Distancia.
- Block, S., Hirt, G., & Danielsen, B. (2011). *Fundamentos de Administración Financiera*. (14^{ma} ed.). Estados Unidos: Mc Graw Hill Education.
- Córdova, L. & Sulca, K. (2017). *Síndrome de burnout y su relación con el compromiso y la satisfacción laboral en colaboradores del hospital militar*. (Tesis de Licenciatura) Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú.
- Chiavenato, I. (2010). *Políticas Administrativas y Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: McGraw Hill.

- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral science* (2da ed.). Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates.
- Eiglier, P. (2012). *El marketing de servicios* (3 ed.). Madrid: Mac Graw Hill.
- Figuroa, C. (2016). *Propiedades psicométricas del cuestionario de compromiso organizacional en trabajadores públicos de la región La Libertad*. (Tesis de licenciatura), Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Fischman, D. (2010). *La alta rentabilidad de la felicidad*. Lima: Gráfica libros, S.A.
- Font, A, Corti, V. & Berger, R. (2015). Burnout in Healthcare Professionals in Oncology. *Procedia Economics and Finance*, 23, 228–232. Recuperado de: [http://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00320-2](http://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00320-2)
- Galviz, G. (2011). *Calidad en la gestión de servicio*. Maravaibo, Venezuela: Universidad Rafael Urdaneta.
- García, D. (2018). *Evidencia de validez del Maslach Burnout Inventory - General Survey en una muestra de conductores de taxis de la ciudad de Trujillo*. (Tesis de Licenciatura) Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- García, A (2015). *Síndrome de Burnout y Compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – región norte 2012* (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- García, A., Acero, R., & Perea, J. (2012). *Economía y gestión*. Córdoba: Universidad de Córdoba.

García, A. (2015). *Síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – región norte 2012*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

Girón, R. & Serruto, Y. (2016). *Relación entre el tipo de percepción de Compromiso Organizacional y el Síndrome de Burnout en los estudiantes de los Programas de Profesionalización de la Facultad de CC EE de una universidad privada de Lambayeque*. (Tesis de Maestría) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.

Gestión (05 de junio, 2017). ¿Cuáles son las causas de la ansiedad laboral y cómo combatirla? *Grupo El Comercio*. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/son-causas-ansiedad-laboral-combatirla-136572>

Gestión (03 de octubre, 2014). Falta de compromiso = mal clima laboral + rotación de personas dentro de una empresa. *Grupo El Comercio*. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/falta-compromiso-mal-clima-laboral-rotacion-personas-empresa-75156>

Gestión (21 de noviembre, 2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. *Grupo El Comercio*. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592>

Griffin, R. (2011). *Administración*. (10^{ma} Ed.). Texas A & University: Cengage Learning Editores.

- Hernández, S., & Palafox, G. (2012). *Administración Teoría Proceso Áreas Funcionales y Estrategias para la Competitividad*. (3^{ra} ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6^{ta} ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Jon, J. (2018). *Síndrome de Burnout y su relación con el Clima Organizacional en profesionales de los Centros de Salud Mental Comunitaria de la región La Libertad, 2017*. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- La República (07 de julio, 2017). Estrés laboral es el principal problema que afecta a trabajadores. *Grupo La República*. Recuperado de: <https://larepublica.pe/sociedad/892945-estres-laboral-es-el-principal-problema-que-afecta-trabajadores>
- López, F. & Expósito, A. (2016). *Organización y estructura sanitaria*. España: ACCI.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto: university of California.
- Maslach, C., Jackson, S. & Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. (3ra ed.). Palo Alto: Consulting Psychologist Press.
- Mansilla, F. (2010). Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica. *Revista Indoamérica*, 3(9), 34-51. Recuperado de <http://ripsol.org/Data/Elementos/607.pdf>
- Medina, R. (2018). *El síndrome de burnout y el compromiso organizacional en el personal administrativo en los centros de educación superior*. (Tesis de Maestría) Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

- Meyer, J., Allen, N. & Smith, C. (1993). Commitment to organizational and occupations: extensión and test of a three – componente conceptualization. *Application of Psychology Review*, 1(1), 538 – 551.
- Meyer, J & Allen, N (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-98.
- Meyer, J & Allen, N. (1996). Affective, continuance and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49(3), 252-270
- Meyer, J. & Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. (1a ed.) California: Sage Publications.
- Morales, V. & Hernández, A. (2014). *Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización* (3 ed.). Málaga, Buenos Aires: Universidad de Málaga
- Oramas, A. (2013). *Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes Cubanos de Enseñanza Primaria* (Tesis de Doctorado). Instituto nacional de salud de los trabajadores, La Habana, Cuba. Recuperado de: http://tesis.repo.sld.cu/680/1/Tesis_-_ARLENE_ORAMAS_VIERA.pdf
- Organización Mundial de la Salud (2017). La organización del trabajo y el estrés. OMS. Recuperado de: https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35 (1), 227 – 232.

- Ortega, R. y López, R. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(1), 137-160. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/337/33740108.pdf>
- Organización internacional del trabajo (2016). Estrés Laboral. *OIT*. Recuperado de: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, comprendiendo el Burnout. *Revista Ciencia y trabajo*, 19 (58), 58-71.
- Ospina, S. (2014). Evaluación de la gestión pública: conceptos y aplicaciones en el caso latinoamericano. *Revista do Serviço Público*, 52 (1), 25-55.
- Robbins, S. (2012). *Comportamiento Organizacional*. (10^{ma} Ed.). México: Editorial Pearson Prentice Hall.
- Rumbo Minero (2016). Antapaccay implementa estrategias para reducir estrés laboral. *Revista de Energía y Minería*. Recuperado de: <http://www.rumbominero.com/noticias/actualidad-empresarial/antapaccay-implementa-estrategias-para-reducir-estres-laboral/>
- Tena, J. & Villanueva, R. (2010). Satisfacción y laboral y compromiso institucional de docentes de posgrado. *Revista Electrónica de Diálogos Educativa*, 19(4), 34-58.
- Torres, L. & Díaz, J. (2012). Compromiso organizacional: actitud laboral asertiva para la competitividad de las organizaciones. *Revista de Formación General*, 1(1), 80-101.
- Uribe, F. (2014). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México: Editorial El Manual moderno, S.A.

Uribe, J., Patlán, J. & García, A. (2014). Manifestaciones psicosomáticas, compromiso y burnout como consecuentes del clima y la cultura organizacional: un análisis de ruta (path analysis). *Contaduría y Administración*, 60(2015), 447-467.

ANEXOS

Anexo 1

CUESTIONARIO DE SÍNDROME DE BURNOUT

Maslach burnout inventory – general survey (MBI – GS)

Edad: ____ Sexo: _____ Grado de Instrucción: ____ Tiempo de Trabajo: _____

Instrucciones:

En la siguiente página hay 16 enunciados sobre sentimientos con relación al trabajo. Por favor lea cada enunciado cuidadosamente y decida si alguna vez se ha sentido así acerca de su trabajo. Si nunca se ha sentido así, escriba el número "0" (cero) en el espacio antes del enunciado. Si se ha sentido así, indique con qué frecuencia se ha sentido así escribiendo un número (del 1 al 6) que describa mejor que tan frecuentemente se ha sentido así. Con qué frecuencia 0-6:

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

1. _____ Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.
2. _____ Me siento agotado al final de la jornada laboral.
3. _____ Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otro día en el trabajo.
4. _____ Me tensa trabajar todo el día.
5. _____ Puedo resolver efectivamente los problemas que surgen en mi trabajo.
6. _____ Me siento cansado por mi trabajo.
7. _____ Siento que estoy haciendo un aporte importante a lo que mi organización se dedica.
8. _____ Me he vuelto menos interesado en mi trabajo desde que comencé en él.
9. _____ Me he vuelto menos entusiasmado sobre mi trabajo.
10. _____ Considero que soy bueno en el trabajo que realizo
11. _____ Me siento contento cuando puedo lograr algo en el trabajo.
12. _____ He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.
13. _____ Yo sólo quiero hacer mi trabajo y no ser molestado.
14. _____ Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo aporta algo.
15. _____ Dudo de la importancia de mi trabajo.
16. _____ Me siento seguro sobre mi buen desempeño dentro del trabajo.

Anexo 2

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Instrucciones:

A continuación, se ofrece una serie de afirmaciones 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 de siete puntos es la siguiente:

AFIRMACIONES	PUNTAJE
Totalmente de Acuerdo (TDA)	7
De Acuerdo (DA)	6
Levemente de Acuerdo (LA)	5
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (NA / ND)	4
Levemente en Desacuerdo (LD)	3
En Desacuerdo (ED)	2
Totalmente en Desacuerdo (TED)	1

	TED	ED	LD	NAND	LA	DA	TDA
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 mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.							
9. Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabajo ahora.							
10. Siento que tengo muy pocas opciones si considerará dejar esta organización.							
11. Sí 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 mi 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							
18. Siento que le debo mucho a esta organización.							

Anexo 3

En la tabla 7, se observa que las puntuaciones obtenidas de la aplicación del instrumento tanto en la escala total, así como en sus dimensiones presenta una distribución asimétrica ($p < .05$).

Tabla 7

Distribución de datos de la variable síndrome de burnout según la prueba de normalidad Kolmogorov-Sminorv de las puntuaciones obtenidas de la muestra de estudio (n=240)

Variable	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Desgaste emocional	.064	240	.018
Cinismo	.090	240	.000
Eficacia personal	.110	240	.000

Anexo 4

En la tabla 8, se observa que las puntuaciones obtenidas de la aplicación del instrumento en la escala total, y en cada una de sus dimensiones la distribución de datos es asimétrica ($p < .05$).

Tabla 8

Distribución de datos de la variable compromiso organizacional según la prueba normalidad de Kolmogorov-Smirnov de las puntuaciones obtenidas de la muestra de estudio (n=240)

Variable	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso Organizacional	.058	240	.048
Compromiso afectivo	.068	240	.010
Compromiso de continuidad	.079	240	.001
Compromiso normativo	.096	240	.000

Anexo 5

En la tabla 9, se observa que los índices de los reactivos correspondientes al instrumento síndrome de burnout se ubican por encima del .20 (de .253 a .743), y los valores de consistencia interna varía de .736 a .842.

Tabla 9

Evidencias de Validez según índices de homogeneidad correlación ítem-factor corregido y consistencia interna por medio del coeficiente alfa de Cronbach del instrumento correspondiente al Síndrome de Burnout (n=240)

Dimensiones	Ítems	Ítem-Factor r_{itc}	α
Desgaste Emocional	It1	.743	.842
	It2	.617	
	It3	.727	
	It4	.599	
	It6	.556	
Cinismo	It8	.638	.736
	It9	.578	
	It13	.253	
	It14	.540	
	It15	.516	
Eficacia Profesional	It5	.464	.787
	It7	.549	
	It10	.532	
	It11	.631	
	It12	.571	
	It16	.514	

Nota: r_{itc} =índice de r corregido; α =coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach

Anexo 6

En la tabla 10, se observa que los índices de los reactivos correspondientes al instrumento de compromiso organizacional varían de .227 a .602, a excepción de los reactivos 12 y 13 (.114 y .133), y los valores de consistencia interna varía de .580 a .784.

Tabla 10

Evidencias de Validez según índices de homogeneidad correlación ítem-factor corregido y consistencia interna por medio del coeficiente alfa de Cronbach del instrumento correspondiente a compromiso organizacional (n=240)

Dimensiones	Ítems	Ítem-factor r_{itic}	α
Compromiso Afectivo	It1	.556	.784
	It2	.535	
	It3	.462	
	It4	.602	
	It5	.580	
	It6	.462	
Compromiso de Continuidad	It7	.282	.580
	It8	.356	
	It9	.519	
	It10	.453	
	It11	.227	
	It12	.114	
Compromiso Normativo	It13	.133	.697
	It14	.442	
	It15	.548	
	It16	.471	
	It17	.478	
	It18	.547	

Nota: r_{itic} =índice de r corregido; α =coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach

Anexo 7

En la tabla 11, se observa los puntos de corte del instrumento de síndrome de burnout, el cual sirve para identificar los niveles pertinentes en la población estudiada, los cuales fueron establecidos restando la puntuación máxima con la puntuación mínima esperada, asimismo dividido entre la cantidad de niveles a obtener, es decir, distribución según rangos.

Tabla 11

Puntos de corte del instrumento de síndrome de burnout

Nivel	Desgaste emocional			Cinismo			Eficacia profesional		
Alto	21	-	30	21	-	30	25	-	36
Medio	11	-	20	11	-	20	13	-	24
Bajo	0	-	10	0	-	10	0	-	12

Anexo 8

En la tabla 12, se observa los puntos de corte del instrumento de compromiso organizacional, el cual sirve para identificar los niveles pertinentes en la población estudiada, los cuales fueron establecidos restando la puntuación máxima con la puntuación mínima esperada, asimismo dividido entre la cantidad de niveles a obtener, es decir, distribución según rangos.

Tabla 12

Puntos de corte del instrumento de compromiso organizacional

Nivel	Dimensiones									Compromiso Organizacional		
	Compromiso afectivo			Compromiso de continuidad			Compromiso normativo					
Alto	25	-	36	25	-	36	25	-	36	73	-	108
Medio	13	-	24	13	-	24	13	-	24	37	-	72
Bajo	0	-	12	0	-	12	0	-	12	0	-	34