

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
ESCUELA DE POSTGRADO**



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.

2016-II

Autores

**Rafael Camilo Girón Córdova
Yesenia Aylén Serruto Perea**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN FORMACIÓN DIRECTIVA Y GOBIERNO DE LAS
PERSONAS**

**Chiclayo, Perú
2017**

**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.
2016-II**

POR

Rafael Camilo Girón Córdova
Yesenia Aylén Serruto Perea

Tesis presentada a la Escuela de Postgrado de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el grado académico de **MAESTRO EN FORMACIÓN DIRECTIVA Y GOBIERNO DE LAS PERSONAS**

APROBADO POR

Dra. Mirtha Flor Cervera Vallejos
Presidente/a de Jurado

Dr. Francisco Reluz Barturén
Secretario/a de Jurado

Jorge Antonio Fupuy Chung
Vocal/Asesor de Jurado

**Chiclayo, Perú
2017**

DEDICATORIA

Dedicada a mi querida esposa Fabiola y a mis hijos José Camilo, María Andrea y Julio Ramón.

Dedicada a mis padres por su constante ejemplo de superación y a mi querido esposo por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A Dios, a nuestro estimado asesor y a todos nuestros profesores de la Maestría que nos brindaron su conocimiento y experiencia profesional, convirtiéndose en muy buenos amigos.

**Camilo
/ Aylen**

ÍNDICE

RESUMEN	x
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	18
1.1. Antecedentes del Problema	18
1.1.1. Compromiso Organizacional.....	18
1.1.2. Síndrome de Burnout	29
1.2. Marco teórico conceptual	36
1.2.1. Compromiso Organizacional.....	36
1.2.2. Síndrome de Burnout	44
1.2.3. Percepción	63
1.2.4. Programas de Profesionalización	66
1.3. Definición de términos	67
1.3.1. Síndrome de Burnout	67
1.3.2. Compromiso Organizacional.....	67
1.3.3. Estrés.....	67
CAPÍTULO II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	69
2.1. Metodología de la investigación.....	69
2.2. Tipo de Investigación.....	70
2.3. Diseño de Investigación.....	71
2.4. Población, Muestra y Muestreo.....	72
2.4.1. Población de estudio	72
2.4.2. Muestra	73
2.5. Métodos, Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos	74
2.5.1. Métodos	74
2.5.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	75
2.6. Técnicas de Procesamiento de Datos.....	75

2.7.	Plan de procesamiento estadístico para el análisis de datos.....	75
2.8.	Criterios Éticos.....	77
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN		82
3.1.	Resultados.....	82
3.2.	Discusión.....	107
CONCLUSIONES		119
RECOMENDACIONES.....		121
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		123
APÉNDICES		131
	APÉNDICE A: Operacionalización de variables	132
	APÉNDICE B: ENCUESTA	133
	APÉNDICE C: Correlación de dimensiones	138
	APÉNDICE D: Consentimiento informado.....	139
	APÉNDICE E: Distribuciones de frecuencia de las dimensiones de Compromiso organizacional	141

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Definiciones del Burnout según ramas de la Psicología	45
Tabla 2	Características del Síndrome de Burnout.....	53
Tabla 3	Diferencias entre el Síndrome de Quemarse en el Trabajo y el Estrés	60
Tabla 4	Unidad de investigación.....	72
Tabla 5	Encuestas válidas	73
Tabla 6	Alfa de Cronbach de las variables	76
Tabla 7	Baremos encontrados para las dimensiones del Compromiso Organizacional	77
Tabla 8	Baremos utilizados para el Síndrome de Burnout.....	77
Tabla 9	Criterios de rigor en la investigación	80
Tabla 10	Estadísticos descriptivos de las dimensiones de Compromiso Organizacional y del Síndrome de Burnout.....	84
Tabla 11	Frecuencia de la Dimensión Afectiva según la escala de valoración respectiva	85
Tabla 12	Frecuencia de la Dimensión de Continuidad según la escala de valoración respectiva	86
Tabla 13	Frecuencia de la Dimensión Normativa según la escala de valoración respectiva	87
Tabla 14	Frecuencia de la Dimensión de Agotamiento Emocional según la escala de valoración respectiva	88
Tabla 15	Frecuencia de la Dimensión de Despersonalización según la escala de valoración respectiva	89
Tabla 16	Frecuencia de la Dimensión de Baja Realización Personal según la escala de valoración respectiva	90
Tabla 17	Distribución de la población encuestada por Escuela	91

Tabla 18	Características del Compromiso Organizacional y Síndrome de Burnout en sus diferentes dimensiones según Escuela	91
Tabla 19	Distribución de la población encuestada por sexo	92
Tabla 20	Distribución de la población encuestada por sexo	93
Tabla 21	Características del Compromiso Organizacional y Síndrome de Burnout en sus diferentes dimensiones según Sexo	93
Tabla 22	Distribución de la población encuestada por Edad	94
Tabla 23	Características del Compromiso Organizacional y Síndrome de Burnout en sus diferentes dimensiones según Edades (edades elegidas 25 y 30 años).....	97
Tabla 24	Distribución de la población encuestada por Estado civil	98
Tabla 25	Características del Compromiso Organizacional y Síndrome de Burnout en sus diferentes dimensiones según el Estado Civil ...	100
Tabla 26	Dimensiones del Compromiso Organizacional en donde hay diferencias según el Estado Civil.....	101
Tabla 27	Características del Compromiso Organizacional y Síndrome de Burnout en sus diferentes dimensiones según la Condición Laboral.....	101
Tabla 28	Dimensiones del Compromiso Organizacional en donde hay diferencia significativa según la Condición laboral.....	102
Tabla 29	Distribución de Tiempo de servicio en la empresa	103
Tabla 30	Características del Compromiso Organizacional y Síndrome de Burnout en sus diferentes dimensiones según el Tiempo de Trabajo en la Empresa	104
Tabla 31	Distribución según Tiempo de trabajo en el rubro.....	105
Tabla 32	Características del Compromiso Organizacional y Síndrome de Burnout en sus diferentes dimensiones según Tiempo de trabajo en el rubro.....	106

Tabla 33	Promedio alcanzado para cada dimensión de Compromiso Organizacional con la tendencia encontrada.....	107
Tabla 34	Promedio alcanzado para cada dimensión de Síndrome de Burnout con la tendencia encontrada	110
Tabla 35	Variables - Operacionalización	132
Tabla 36	Correlaciones entre las dimensiones de Compromiso Organizacional y Burnout	138
Tabla 37	Distribución de frecuencias de dimensión Afectiva	141
Tabla 38	Distribución de frecuencias de dimensión de Continuidad	143
Tabla 39	Distribución de frecuencias de dimensión Normativa.....	145

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de compromiso organizacional propuesto	24
Figura 2. Consecuencias de un trabajador comprometido	37
Figura 3. Conductores generales del compromiso organizacional	41
Figura 4. Dimensiones fundamentales del Burnout.....	50
Figura 5. Síndrome de Burnout	53
Figura 6. Aspectos claves del desgaste profesional.....	58
Figura 7. Factores que condicionan el desgaste profesional.....	58
Figura 8. El Proceso de Percepción.....	63
Figura 9. Factores que Influyen en la Percepción.....	65
Figura 10. Proceso Perceptivo: Una interpretación individual	66
Figura 11. Diagrama del objeto de investigación.....	72
Figura 12. Coeficientes de correlación “r” de Pearson entre las dimensiones de Compromiso organizacional y del Síndrome de Burnout.....	83
Figura 13. Frecuencias de la Dimensión Afectiva según niveles	85
Figura 14. Frecuencias de la Dimensión de Continuidad según niveles	86
Figura 15. Frecuencias de la Dimensión Normativa según niveles.....	87
Figura 16. Frecuencias de la Dimensión de Agotamiento Emocional según niveles.....	88
Figura 17. Frecuencias de la Dimensión de Despersonalización según niveles	89
Figura 18. Frecuencias de la Dimensión de Baja Realización Personal según niveles.....	90
Figura 19. Frecuencias por Edad	96
Figura 20. Frecuencias por Estado civil	99
Figura 21. Frecuencias de Tiempo de Servicio en la Empresa	103
Figura 22 Frecuencias de Años de experiencia en el rubro.....	105

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar 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. Para ello, se determinaron, el nivel de las dimensiones del Compromiso Organizacional y del síndrome de Burnout respectivamente, así como variables sociodemográficas: Sexo, edad, estado civil, condición laboral, tiempo de servicio en la empresa y tiempo de servicio en el rubro. La investigación fue de tipo cuantitativo con método correlacional descriptivo y de diseño no experimental y transversal. La población estudiada estuvo conformada por 220 estudiantes de los Programas de Profesionalización de la Facultad de Ciencias Empresariales; utilizándose dos instrumentos para la recolección de datos, el Test MBI (Maslach Burnout Inventory), para el Síndrome de Burnout, y el Cuestionario de Meyer y Allen (1997), para el Compromiso Organizacional. Se encontró que existe una correlación inversa significativa débil entre el Compromiso Organizacional y el Síndrome de Burnout, lo que significa que la población estudiada tiende a tener una percepción adecuada sobre lo que es el Compromiso organizacional. Asimismo, las relaciones con las variables sociodemográficas coinciden con la de otras investigaciones.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Compromiso Organizacional, Tipos de Percepción, Programas de Profesionalización.

ABSTRACT

The present research had as general objective: To determine the relationship between the type of perception of Organizational Commitment and Burnout Syndrome that the students of the Professionalisation Programs of the Faculty of Business Sciences of a private university of Lambayeque - 2016-II have. To that end, the level of the Organizational Commitment and Burnout Syndrome dimensions were determined, as well as sociodemographic variables: Sex, age, marital status, work status, length of service in the company and time of service in the field. The research was of quantitative type with descriptive correlational method and of non-experimental and transversal design. The study population consisted of 220 students from the Professionalisation Programs of the Faculty of Business Sciences; Using two instruments for data collection, the Mask Burnout Inventory (MBI) for Burnout Syndrome, and the Meyer and Allen Questionnaire (1997) for Organizational Commitment. It was found that there is a weak significant inverse correlation between the Organizational Commitment and the Burnout Syndrome, which means that the population studied tends to have an adequate perception about what the Organizational Commitment is. Likewise, the relations with the sociodemographic variables coincide with that of other investigations.

Burnout Syndrome, Organizational Commitment, Types of Perception, Professionalization Programs.

INTRODUCCIÓN

La Organización Internacional de Trabajo (2016) indicó que, en las últimas décadas, la globalización y el progreso tecnológico han transformado el mundo del trabajo introduciendo nuevas formas de organización, relaciones laborales y modelos de empleo, contribuyendo al aumento del estrés relacionado con el trabajo y los trastornos asociados al mismo, teniendo en cuenta que el impacto del estrés en la salud varía de un individuo a otro; sin embargo, los elevados niveles de estrés pueden contribuir al deterioro de la salud, incluidos los trastornos mentales y de comportamiento, como el agotamiento, el síndrome de *burnout*, el desgaste, la ansiedad y la depresión, así como daños físicos (enfermedad cardiovascular y trastornos musculoesqueléticos). Por tal razón, la Organización Internacional del Trabajo decidió denominar al Día Mundial de la Seguridad y Salud en el trabajo como «Estrés en el trabajo: Un reto colectivo».

El Síndrome de *Burnout* considerado como la enfermedad del siglo XXI, indica que el trabajador está en un «estado de agotamiento emocional provocado por un proceso de estrés crónico (...) teniendo una sensación de fracaso profesional» (Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales, 2006).

Este síndrome ha sido investigado desde diversas perspectivas y se considera que es «una consecuencia de trabajar intensamente hasta el límite de no tomar en cuenta las necesidades personales» (Ríos, N. y Williams, B., 2006).

Asimismo, Radio Programas del Perú (RPP) (2015) indicó que, en la última encuesta, del Instituto Integración, realizada a 2200 personas en 19

departamentos del Perú, se concluyó que seis de cada diez peruanos señalan que su vida ha sido estresante en el último año.

El estudio señala que las mujeres reportan mayores niveles de estrés (63%) que los hombres (52%). Las peruanas no son las únicas; el Centro de Estudios sobre Estrés Humano en Canadá y la Asociación Americana de Psicología de Estados Unidos indican la misma tendencia: las mujeres experimentan mayor estrés subjetivo. Este efecto tiene un mayor impacto en su salud física y mental. Para dos de cada tres personas, la situación económica ha sido motivo de estrés en el último año. El 68% de los peruanos no ha tenido suficientes ingresos para cubrir sus gastos por lo menos alguna vez en los últimos 12 meses. Además, otras causas de estrés son las responsabilidades en el centro de estudios, el trabajo y en el hogar.

Leka, Griffiths & Cox (s.f) integrantes de la Organización Mundial de la Salud (OMS) afirman que: *“Se considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a las entidades para las que trabajan.”*

Por otro lado, toda organización busca ser competitiva y sobresalir en el sector en el que se encuentre, siendo el recurso humano un elemento muy importante para lograr ese objetivo; por tanto, la empresa necesita conocer: qué tan comprometidos se encuentran sus trabajadores en la organización, si el trabajo que realizan les causa estrés o no y si esta relación en el rendimiento ocasiona una baja productividad. Lo anteriormente mencionado ha sido corroborado por Gascón y Marcano (2013), quienes indican que el alto grado de compromiso organizacional permite garantizar a la organización eficiencia y eficacia en sus funciones, logrando con ello alcanzar metas, objetivos y un alto nivel de productividad. De manera que, si existe un bajo

nivel de compromiso organizacional por parte de los trabajadores, entre otros factores, la productividad de la empresa se verá afectada por las pérdidas que genere.

La investigación realizada por Ruiz del Alva (2013) señala que para analizar el compromiso organizacional como valor personal y empresarial en el marketing interno, tomando como referencia el modelo tridimensional del compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997) y Meyer, Stanley, Herscovitch y Topolnytsky (2002) - el cual distingue entre compromiso: de continuidad, afectivo y normativo –permitió a los directivos entender los distintos tipos de compromiso que pueden existir en sus empleados, así como los distintos tipos de motivaciones y vínculos que genera, además de entender que los empleados solicitaron un trato justo.

También se habla de compromiso organizacional cuando el trabajador permanece más tiempo en el trabajo. Sin embargo, no se analiza si este comportamiento tiene consecuencias negativas en el trabajador, lo que genera en este un estrés, que con el tiempo puede llegar a hacerse crónico y desembocar en un síndrome de *Burnout*, ocasionando un bajo rendimiento en sus funciones y graves perjuicios en su ámbito familiar. Al respecto, Mercado, P. y Gil, P. (2010), indican que, durante la vida productiva de las personas, el trabajo remunerado es la actividad a la que se le dedica más tiempo; sin embargo, parece que se ha vuelto común y aceptable vivir bajo estresores cada vez menos controlables, sobre todo cuando las respuestas a las crecientes demandas sociales se construyen con la paulatina disminución de recursos financieros, materiales y humanos; ignorando la carga emocional que reviste el trabajo de quienes conforman las organizaciones de servicio, y dejando muy en claro que muchas veces el trabajo absorbe al colaborador, sin que este pueda hacer algo para evitarlo o no saber cómo evitarlo.

Por lo expuesto anteriormente, se planteó como problema de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre el tipo de percepción del Compromiso Organizacional y el Síndrome de *Burnout* en los estudiantes de los Programas de Profesionalización de la Facultad de Ciencias Empresariales de una universidad privada de Lambayeque? Y como hipótesis: No existe una fuerte relación directa entre las dimensiones de Compromiso Organizacional y las dimensiones del Síndrome de *Burnout*, lo que equivale a que hay una adecuada percepción de Compromiso Organizacional en los estudiantes de los Programas de profesionalización de la Facultad de Ciencias Empresariales de una universidad privada de Lambayeque.

El objetivo general de la investigación fue: Determinar 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. Se consideró además, los siguientes objetivos específicos: primero, determinar el nivel de Compromiso Organizacional de los estudiantes de los Programas de Profesionalización de la Facultad de Ciencias Empresariales de una universidad privada de Lambayeque; segundo, determinar el grado en la escala de Síndrome de *Burnout* de los estudiantes de los Programas de Profesionalización de la Facultad de Ciencias Empresariales de una universidad de Lambayeque y, por último, determinar la relación entre las dimensiones de las dos variables con algunas variables demográficas como, por ejemplo, escuela, edad, estado civil, tiempo de permanencia en la empresa, tiempo que tiene en el rubro en donde se desempeña actualmente.

Desde el punto de vista académico, esta investigación ha permitido identificar algunos aspectos importantes que deben incorporarse en los planes de estudio de las escuelas de la Facultad de Ciencias Empresariales, como, por ejemplo: manejo de estrés, gestión del tiempo, uso del ocio, inteligencia emocional y neurociencias. Estos aportes no sólo deben ser considerados en los programas de Profesionalización, sino también en los de Pre-Grado, así los egresados saldrán con competencias personales e interpersonales mejor desarrolladas lo cual permitirá incorporarse al mundo laboral con mayor facilidad reduciendo a la vez el riesgo de sufrir el Síndrome de *Burnout*.

Su aporte en el ámbito Social ha sido mostrar las implicancias del Síndrome de Burnout y del Compromiso Organizacional, con algunas variables sociodemográficas (principalmente con la edad y el estado civil), esto permitirá que la población estudiada reflexione acerca de su situación actual, así como ha permitido tener datos reales para que los empresarios reflexionen acerca de la importancia que deben dar a estos temas.

Finalmente, desde el punto de vista de investigación, el aporte de esta investigación ha sido establecer una línea base para que en el futuro en la Facultad de Ciencias Empresariales se puedan realizar periódicamente investigaciones similares y complementarias para mantener actualizado el diagnóstico de la realidad laboral de Lambayeque pudiendo ser contrastados con otras realidades.

CAPÍTULO I.

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

1.1. Antecedentes del Problema

1.1.1. Compromiso Organizacional

En la actualidad, las organizaciones deben tener mayor preocupación en relación con el compromiso organizacional de sus trabajadores debido a que, según investigaciones realizadas a nivel nacional e internacional, se evidencia que este tema está muy relacionado con la satisfacción laboral y el éxito empresarial, ya que para algunos especialistas el recurso humano (las personas) es lo más importante en una institución.

A continuación, se detallarán diferentes investigaciones, en las que el compromiso organizacional está presente. Así se entenderán con mayor detalle las dimensiones del compromiso organizacional consideradas en el modelo de Meyer y Allen, utilizadas en la gran mayoría de investigaciones nacionales e internacionales. Los mencionados autores han publicado una serie de artículos sobre el tema, por ejemplo, el artículo publicado en la Revista de Psicología Ocupacional en Inglaterra, por Allen y Meyer (1990), en donde se realiza un análisis sobre la Medición y antecedentes de las dimensiones de afectividad, continuidad y normativa en el compromiso de la organización.

Ambos afirman que el enfoque afectivo es el más frecuente del compromiso organizacional, considerando además que el apego afectivo o emocional en la organización hace que el individuo se sienta comprometido, se identifique y participe, es decir, que el individuo se sienta parte de la

organización. Sustentan con opiniones de Kanter, Porter, Mowday, Steers, Crampon, Smith, entre otros, que el compromiso organizacional es un apego afectivo a las metas y valores de la organización, «la fuerza relativa de la identificación de un individuo y su participación en la organización». Todo este análisis respalda su propuesta en relación a la dimensión afectiva.

Asimismo, afirman que para otros autores el afecto juega un papel mínimo en la conceptualización del compromiso, resaltando que el compromiso organizacional se basa en el reconocimiento que realiza el individuo a los costos que incurriría si deja de trabajar en la institución donde labora actualmente. Asimismo, Allen y Meyer (1990) afirman que autores como Becker, Farrell, Rusbult, Stebbins, entre otros, indican que los individuos deciden permanecer en una organización si estos encuentran un beneficio en quedarse mayor que el costo que significa abandonar la organización, lo cual ha sido ampliamente estudiado, utilizando la medida desarrollada por Ritzer & Trice (1969), modificado por Hrebiniak & Alutto (1972), donde se solicita al encuestado que indique si está dispuesto a salir de la organización si le dan unos incentivos, como por ejemplo: aumentos salariales, estatus, libertad, oportunidad promocional; a lo cual Meyer & Allen (1990) indican que esta evaluación refleja el compromiso basado en los costos, llamándolo dimensión de continuidad.

El enfoque normativo de compromiso por su parte, es orientado a la responsabilidad del trabajador hacia la organización, mencionando a autores como Wiener, Prestholdt, Lane, Mathews, Schwats, Tessler, quienes indican que los individuos exhiben comportamientos como obligaciones morales, de responsabilidad hacia la organización. Meyer & Allen (1990), hacen referencia a la escala de tres elementos utilizada por Wiener & Vardi en el año 1980, donde se pregunta a los encuestados hasta qué punto una persona debe ser

leal a su organización, qué tanto se debe esforzar para la organización, y no lo contrario, que sería desaprobar el lugar donde se trabaja. A este enfoque de obligación, Meyer & Allen lo denominaron Dimensión Normativa.

El artículo de Betanzos & Paz (2011) «*El compromiso organizacional docente y en la Educación Superior: Una revisión en América Latina durante la última década*», realizaron la búsqueda de trabajos publicados en revistas científicas de administración, psicología y educación. En relación con los siguientes aspectos: Compromiso Organizacional o implicación laboral, docentes, maestros, profesores, universidades y escuela; identificando 55 artículos, de los cuales 19 cumplían con los requisitos estipulados por los investigadores, teniendo como resultado que el Compromiso organizacional docente no es un tema prioritario en América Latina y que el modelo tridimensional de Meyer y Allen es el más estudiado. De igual forma, mencionan que el Compromiso organizacional se genera por compromiso afectivo, mientras que la dimensión de continuidad se presenta con menor diferenciándose de lo actitudinal.

La investigación de Pons & Ramos (2010) relacionada con la dimensión afectiva, publicada en la Revista de Trabajo y Seguridad: «*Antecedentes del compromiso organizacional (componente afectivo) y sus relaciones con la estabilidad laboral, la autonomía en el puesto y las prácticas de Recursos Humanos*», explica que fue aplicada a 458 personas de diferentes PYMES y organizaciones multinacionales. Los autores utilizaron como instrumento, para medir el compromiso, el propuesto por Meyer & Allen. Esta investigación obtuvo como resultados que sí existe una relación entre estas variables y el compromiso, indicando, efectivamente, que el compromiso está más cercano a dimensiones psicológicas relacionadas con el sentimiento de propiedad del trabajo y libertad, para decidir cómo desarrollar las funciones

en el puesto que ocupa; que el trabajador espera que le permitan participar en el proceso de toma de decisiones en la organización que influye la intervención que tenga el trabajador en las decisiones de la organización; además del sentimiento de que es libre para actuar en el marco del puesto ocupado.

Otras investigaciones hacen referencia a la identificación de los factores que tienen mayor impacto en el compromiso de los empleados para con su institución, como lo explica Ruiz de Alba (2013), en su artículo «*El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno*», indica que para responder a las cuestiones: ¿Qué es Compromiso Organizacional?, ¿qué tipos de compromiso existen?, ¿cuáles son los factores que tienen mayor impacto en el compromiso en los empleados?, realizó una investigación empírica en el sector hotelero español dentro del ámbito del marketing interno, concluyendo que, de los factores analizados, los que tienen mayor correlación con el compromiso son: comunicación interna, interés de la dirección y por último, entrenamiento y conciliación entre el trabajo y la familia donde concluyen que el compromiso organizacional está muy relacionado con la familia, indicando que los trabajadores se comprometen más con su organización, siempre y cuando reciban una retribución como reconocimiento, entrenamiento y mayor comunicación por parte de la empresa.

Surge entonces la inquietud, de conocer si el compromiso organizacional, en mayor o menor medida, depende de aspectos demográficos como edad, género u otros aspectos, como tipo de contrato o años de permanencia en una institución, al respecto la investigación de León y Piña (2014), buscaron medir el grado de compromiso organizacional en los empleados de entidades Bancarias en la ciudad de México, encuestaron a 121

sujetos, donde utilizaron el cuestionario de Meyer y Allen (1997), modificado por Cedeños y Pirela (2002), el cual tiene una confiabilidad de 0,80. Los resultados indican un alto nivel de compromiso organizacional, en las dimensiones afectiva y normativa, mientras que la dimensión de continuidad refleja niveles moderados; también mostró la diferencia de mayor o menor compromiso organizacional según la edad y el sexo, resultando que los hombres muestran mayor tendencia de compromiso con su trabajo entre las edades de 30 a 39 años, pero no hicieron mayor referencia al motivo de este compromiso. Se puede apreciar que la edad y el género sí influyen en el compromiso organizacional, lo cual se tomará en cuenta en presente investigación.

Blanco & Castro (2011), en su artículo *«Análisis comparativo del compromiso organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos»*, tuvo como objetivos: comparar el nivel de compromiso organizacional entre madres y no madres, cajeras de un banco de la ciudad de La Paz, Bolivia e identificar el tipo de compromiso que se destaca más en madres, no madres y ambas poblaciones. Los autores concluyeron que no existe diferencia significativa, estadísticamente, entre madres y no madres en relación con el compromiso organizacional, observándose concentraciones importantes de ambas poblaciones en los extremos (altos y bajos). El compromiso organizacional que más se destaca en la población estudiada, es el compromiso normativo, mencionando que esto se puede deber a los beneficios y políticas internas del banco.

El artículo de Böhr, Solares & Romero (2014) cuyo objetivo fue establecer las relaciones entre el Compromiso Organizacional y el Contrato Psicológico a empleados de dos Compañías de Seguros de la ciudad de La Paz, Bolivia. Tomaron como referencia la utilización de variables como edad

y antigüedad, en la relación con el compromiso organizacional y el contrato psicológico. La conclusión general del estudio indicó que los vínculos de los individuos con sus organizaciones son relaciones dinámicas, es decir, resultan particularmente susceptibles al paso del tiempo. Los resultados mostraron que a mayor edad se encontraba un mayor grado de compromiso, relación expresada con más intensidad en el componente de Continuidad.

Según el artículo mencionado, es importante que, a la hora de obtener los datos de investigación, se tenga en cuenta el tiempo de trabajo, traducido en años de servicio y tipo de contrato, para entender el comportamiento de los datos.

Al hablar de productividad, se cita el artículo de Marvel, Rodríguez & Núñez (2011): «*La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y Factores*»; los autores obtuvieron como resultado que existen factores humanos como: la motivación, las competencias, la satisfacción laboral, la identificación, el compromiso y la implicación con la organización. Como factores grupales se señalan: la participación, la cohesión y la gestión de conflictos. Los factores organizacionales: la cultura organizacional, el clima organizacional y el liderazgo; tuvieron un impacto en la productividad de la organización, lo cual refuerza el hecho de que «siendo el compromiso una variable del factor humano, está muy unido a la productividad empresarial».

Betanzos, (2007) en su tesis doctoral titulada «*Factores antecedentes y consecuentes del Compromiso organizacional*» se planteó probar un modelo que él proponía para clarificar las dimensiones que afectan a la empresa como Productividad, retardos y faltas de los empleados como producto del compromiso organizacional; a continuación, se muestra la figura del modelo propuesto:

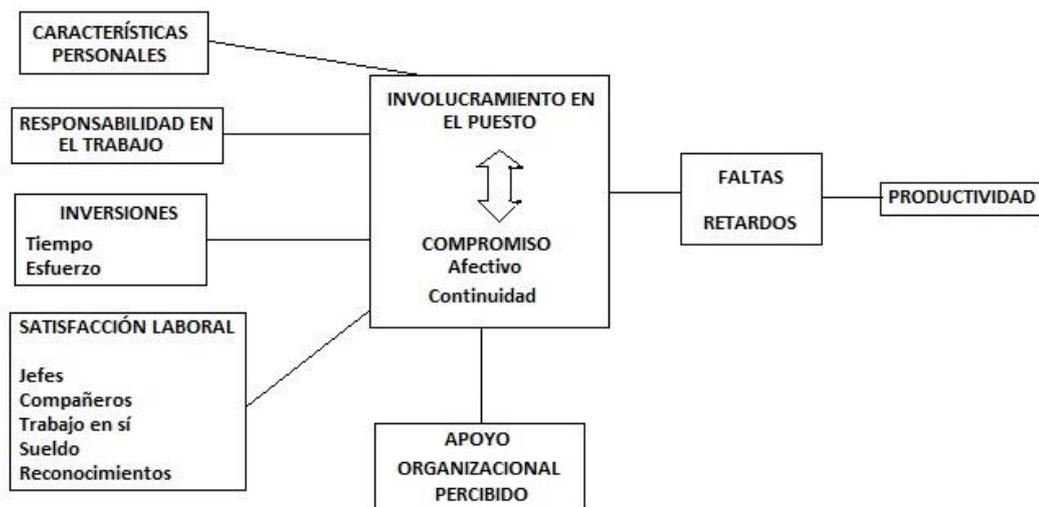


Figura 1. Modelo de compromiso organizacional propuesto
Fuente: Betanzos (2007)

El modelo propuesto fue resultado de una investigación exploratoria, realizando un muestreo no probabilístico, con la participación voluntaria de 200 empleados de organización pública (106) y organización privada (94) ubicados en el Distrito Federal y Área Metropolitana de México, y para los grupos focales se utilizó también un muestreo probabilístico, la cual fue conformada por 17 empleados, conformada por 14 hombres y 03 mujeres.

Al aplicar el modelo propuesto por Betanzos, (2007) a 369 personas empleados de una empresa de telecomunicaciones del área de atención al cliente, utilizando un muestreo no probabilístico, se estableció que sí existe una correlación entre el compromiso afectivo y la productividad; sin embargo, indica que no se debería generalizar que existe una correlación entre compromiso organizacional y productividad, indicando que es necesario que se realicen otras investigaciones al respecto, en las cuales se debe incorporar el compromiso normativo, debido a que en su instrumento de recogida de información no se tomó en cuenta, de igual forma indicó que en resultados, se evidenció aspectos de tema económico y cultural, los cuales

impactan en la formación del constructo, lo cual indica que cada país tiene una cultura y realidad diferente, por tal razón indican que estos aspectos, deben ser tomados en cuenta al momento de crear modelos.

La información brindada por Betanzos, hace notar que sí existe una correlación entre la dimensión afectiva y Productividad, lo cual es relevante para cualquier empresa que desee implementar estrategias de fidelización al trabajador, lo cual influirá en gran medida sobre la productividad, para lo que se podría decir que a mayor compromiso afectivo con la organización, mayor es la productividad; ahora por otro lado, si se desea lograr éxito empresarial, esta no solamente dependerá de la productividad, sino también de una cultura de calidad en la organización.

En la investigación realizada por Maldonado, Ramírez, García y Chairez (2014) indican que el compromiso de los profesores es un factor crítico para la mejora del proceso enseñanza aprendizaje y, como consecuencia, para incrementar la calidad de la educación; también mencionan que el compromiso con la organización o compromiso organizacional, se refiere a la identificación que el profesor tiene en relación a los valores de la escuela, sentido de comunidad, deseo de continuar o permanecer en el ámbito. Este compromiso es el estar de acuerdo con los objetivos y valores de la organización, visto a través de la tendencia que tiene el profesor en invertir un tiempo adicional, en ser partícipe del desarrollo de las actividades de la institución, y con un deseo de permanecer en ella, para esto, utilizaron el cuestionario de Meyer y Allen aplicándolo a un público objetivo de 58 profesores.

Estos resultados mostraron un nivel medio de compromiso de los profesores con su organización; asimismo, no encontraron diferencias en las

relaciones del compromiso organizacional de acuerdo a la edad, género, categoría, estado civil y antigüedad; indicando que si existe una buena relación empleado – empresa, se crean compromisos de correspondencia entre ambas partes, manifestándose en una disminución de absentismo, rotación y una adecuada actitud de los empleados hacia la misión y visión empresarial, generando así, en los trabajadores sentimientos de estabilidad laboral que repercute en beneficio a corto y largo plazo, como ascenso y jubilación inclusive.

Marrades (2015) en su investigación doctoral denominada *«La confianza en la dirección de la organización y su influencia en el compromiso organizativo, un estudio en centros educativos»*, realiza un análisis sobre la relación que existe entre los tres elementos de confiabilidad, (habilidad, benevolencia y la integridad con el equipo) con el compromiso afectivo, manifestando que la confianza es un antecedente del compromiso, se concluyó que sí existe relación con los elementos de confianza como benevolencia e integridad del mismo con el compromiso afectivo, manifestando que tiene una influencia positiva y directa. Por tanto, para que exista un compromiso afectivo por parte del individuo hacia la organización es necesario que éste primero tenga confianza, para poder desarrollar un apego hacia la organización.

Osorio & Barajas (2016) desarrollaron tesis de maestría con el objetivo de establecer la relación entre los valores personales y el compromiso organizacional de un grupo de funcionarios, de una institución de educación superior de Bogotá, de acuerdo con el modelo de cuatro dimensiones de orden mayor, propuesto por Schwartz en el año 1991 y en el de tres componentes del compromiso organizacional de Meyer et al 1993. La correlación de variables no arrojó información concluyente sobre cómo estos

dos constructos interactúan, y que las únicas correlaciones significativas es que en la medida en que tengan índices más altos del factor conservación, se incrementaba los valores de compromiso organizacional. Es decir, si la Institución brinda confianza en relación a estabilidad laboral, el compromiso organizacional se incrementará.

Otro factor humano muy relacionado al compromiso organizacional es la satisfacción laboral, para explicar mejor esta relación se tiene a Zurita, Ramírez, Quesada, Quesada, Ruiz, & Manzano (2014) quienes en su artículo *Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada*. Cuyo objetivo fue analizar la relación entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral, obteniendo como resultado una correlación media, los autores indicaron que, dada la alta correlación encontrada, esto permitiría plantear la posibilidad de que al mejorar el compromiso con la organización o bien la satisfacción laboral de los trabajadores de los Juzgados de Granada, se beneficiaría de ello la otra variable psicológica analizada de su investigación. Y que, de este modo, también existe la necesidad de tomar precauciones para evitar la disminución de alguna de estas dos variables por parte de los trabajadores, ya que esto podría tener repercusiones negativas en un distintivo número de variables psicológicas diferentes, por ejemplo, pudiendo afectar al rendimiento laboral.

Lo cual indica que toda empresa debe considerar tener en cuenta las variables de compromiso organizacional para logra una satisfacción laboral, de lo contrario el rendimiento de los trabajadores puede disminuir ocasionando problemas para la organización; y si se habla en relación a la persona, la falta de compromiso y satisfacción laborar puede perjudicar en la

calidad de vida de las personas, por ende, en la productividad de la organización.

Por otro lado, Gonzales (2011) en su tesis doctoral titulada “Satisfacción laboral y compromiso organizativo: estudio aplicado al sector hotelero en la provincia de Córdoba”, realizó un análisis de la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional, sustentando que la satisfacción laboral busca analizar el comportamiento del trabajo en el puesto y que compromiso organizacional está más orientado a la organización; en tal sentido, se puede decir que la satisfacción laboral es parte del compromiso organizacional. La investigación tuvo como propósito identificar los procesos de la satisfacción laboral y compromiso organizativo de los empleados en la hotelería de la provincia de Córdoba, este estudio fue realizado en trabajadores de 85 hoteles de 1 a 5 estrellas, obteniendo respuesta de 585 trabajadores; los resultados de investigación indican que tanto la edad, nivel educativo, tipo de contrato tiene una relación con el compromiso organizacional, aceptando hipótesis planteadas en investigación en relación a que mientras mayor edad tenga el trabajador mayor es su compromiso con la organización, y que a un mayor nivel educativo el nivel de compromiso disminuye; y si el trabajador tiene un contrato permanente el compromiso organizacional es mayor. De igual forma, Gonzales, (2011) concluye que la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional es significativa, sustentando que la persona satisfecha en el trabajo siente un compromiso hacia su organización en igual medida.

Esta investigación indica la importancia de tener en cuenta datos demográficos como ya se había explicado antes, y de vinculación laboral con la organización, ya que estos pueden explicar la influencia en el compromiso

organizacional que los trabajadores puedan tener a lo largo de su desempeño laboral.

Mercado-Salgado & Gil-Monte (2010) realizaron una investigación sobre la influencia del compromiso organizacional en la relación entre conflictos interpersonales y el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de servicios (salud y educación), realizada a 389 mexicanos entre las edades de 18 y 67 años de edad, de los sectores antes mencionados, utilizando un muestreo no probabilístico, indicaron que los conflictos interpersonales tienen un efecto directo positivo y significativo sobre el síndrome de quemarse por el trabajo; indicando también que el compromiso organizacional (afectivo y normativo), actúa como modulador ante la presencia de estresores en el trabajo como lo son los conflictos interpersonales; por otro lado, también indicaron que la presencia de compromiso previene la aparición del síndrome de quemarse por el trabajo, pero ante conflictos con compañeros, jefes y directivos, así como usuarios del servicio brindado, esta responsabilidad moral y lealtad hacia la organización puede llegar a desempeñar un papel negativo, o bien, a favorecer el desarrollo del síndrome de burnout, quienes hacen referencia a la teoría de Pines del año 1993, quien indica que “cuanto más implicado, más expuesto al Síndrome de Burnout” o bien, “para quemarse, primero hay que encenderse”.

1.1.2. Síndrome de *Burnout*

En este apartado se hablará del Síndrome de Burnout, según investigaciones realizadas con el tema y su relación con el estrés.

Noticias Financieras (2016) en un estudio reciente sobre «*Quemados, un síndrome que afecta a las empresas*», indica que este síndrome puede ser letal para las empresas, porque la persona que lo padece y tiene un cargo de responsabilidad va hacer mal su trabajo o simplemente ya no le importarán los resultados del mismo. Este estudio también indica que las causas para padecer Síndrome de *Burnout* no están relacionadas solamente con la cantidad de trabajo o nivel de salario, sino que hay otros factores que inciden en la presencia de los síntomas de este síndrome, indicando que los factores que más afectan a las personas son la falta de información, feedback y la monotonía y recién en tercer lugar se encuentra el factor salarial y no tener la suficiente autonomía en hacer sus tareas.

De igual forma según Leonardo Medrano, docente de la Universidad Siglo 21 y coordinador de este estudio, indica que el fenómeno contrario al Síndrome de Burnout es el compromiso organizacional en la cual la persona rinde bien, ya que alcanza una buena productividad, sin embargo así como el Burnout es provocado por el agotamiento, el Compromiso es generado por el vigor, y esto no se logra con más dinero o con un puesto más alto, indicando que lo que genera mayor compromiso y por lo tanto disminuye el estrés es dar la posibilidad al trabajador de tener mayor contacto social, que salga de la monotonía, además de recibir más información y feedback para alcanzar la autonomía. Concluye diciendo que disminuir las horas de trabajo solo reducirá el cansancio, pero no solucionará el problema, al igual que mejorar el sueldo, quizás pueda generar contento, pero no achicará el agotamiento del trabajador, entonces la solución deberá ser: Implementar un conjunto de medidas que solucionen el problema, como se explicó anteriormente.

Noticias Financieras (2014) en su artículo titulado *Las Mujeres sufren más agotamiento laboral*, indica que las mujeres tienen a sufrir el Síndrome de Burnout debido a que ellas dedican más tiempo a la familia y se involucran con el problema a diferencia de los varones quienes se distancian más fácilmente del mismo; además que las mujeres atienden muchos otros ámbitos además del trabajo, explicó María Beatriz Quintanilla Madero, académica de la escuela de Medicina de la Universidad Panamericana de México, quien es autora del libro *¡No aguanto más! Prevenir el Burnout y promover el engagement*. Indicando también que el nivel de estrés que se encuentran en profesionales mexicanos no solo se da en el sexo masculino o femenino o vinculado algunas carreras como medicina, sino más bien este puede estar ligado a trabajadores que tengan contacto con el público o que ocupen cargos directivos, mencionando que México es el país con mayor índices de estrés laboral, con cuatro de cada 10 empleados afectados por el Síndrome de Burnout, en cambio en Europa dos por cada 10 trabajadores presenta este síndrome, según la Organización Mundial de la Salud. Por ello María Beatriz Quintanilla sugiere que para que un empleado no se quemara en el trabajo o renuncie al mismo, debe crearse un engagement para crear una sensación de encontrarse fuertemente involucrado en el trabajo y experimentar un sentido de significado.

Rivero (2004) en una investigación realizada sobre *Síndrome de burnout: Afecta el desgaste laboral*. Indica que una empresa que cuenta con personal quemado por el trabajo tiene una pérdida de hasta 20% en la productividad de las empresas, y quien lo empieza a padecer puede disminuir un 25% su rendimiento, quien está en la fase media puede disminuir su rendimiento en un 40% y quien ya lo adquirió por completo el síndrome puede disminuir su rendimiento en un 90%. De igual forma hace mención a lo dicho por Clemente Clemente Vera, consultor asociado de Zeus

Management Consultants, quien asegura existe un gran número de empleados y empleadores que desconocen este padecimiento, lo cual es consecuencia de no fomentar una cultura de salud laboral dentro de la empresa, para lo cual se recomienda dotar a los trabajadores de la posibilidad de ejercer mayor control sobre su propio trabajo, mejorar la comunicación hacia los niveles superiores y hacia los niveles inferiores, otorgar mayor reconocimiento del mérito individual, llevar a cabo el rediseño laboral para proveer a los trabajos de significado, estímulo y oportunidades para que los trabajadores usen sus habilidades y potencialidades, implementar horarios de trabajo que sean flexibles para los trabajadores, definir claramente los papeles y las responsabilidades, incrementar la seguridad del trabajo.

Marrau (2004) en su artículo denominado «*El Síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente*», indica que el constructo "Burnout" deriva del término anglosajón, cuya traducción es "estar quemado", "exhausto", "desgastado", "perder la ilusión por el trabajo". El Síndrome de Burnout es un trastorno de orden psicológico que afecta y altera la capacidad laboral de las personas y a la institución educativa, especialmente a las relaciones con los alumnos y a la calidad de la enseñanza. Desde la perspectiva psicosocial, el síndrome de Burnout se conceptualiza como un proceso en el que intervienen variables cognitivo - aptitudinales (baja realización personal en el trabajo), variables emocionales (agotamiento emocional) y variables actitudinales (despersonalización). Se observó la existencia de síntomas que acusan una leve tendencia al agotamiento, a la desmoralización, con una posible pérdida de interés por la actividad laboral que plantea demandas cotidianas. Asimismo, el desarrollo de la carrera docente formó parte del conjunto de estresores del entorno laboral, lo que conlleva a la inseguridad en el trabajo que puede llevar a tratar de aumentar su seguridad a través de adquirir nuevas demandas laborales, situación que

de prolongarse en el tiempo lograría que el trabajador permanezca en una situación de estrés crónico, facilitando de esta manera la adquisición del síndrome de quemarse por el trabajo.

Quiceno & Vinaccia (2007) en su artículo «*Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)*», indicaban que Burnout no estaba asociado a la fatiga en el trabajo, sino está relacionado a la desmotivación emocional y cognitiva del trabajo, ocasionando un abandono de intereses que en momento fueron importantes para el trabajador. De igual forma, indica que el estrés es uno de los aspectos con los que más es asociado el Síndrome Burnout, indicando que el estrés está relacionado con un sinnúmero de situaciones que pertenecen a la vida cotidiana y el Burnout es sólo una de las formas que tiene de progresar el estrés laboral. Es así que el Síndrome de Burnout está relacionado con el trabajo, indicando que éste se desarrolla más en puestos donde hay mayor contacto con los clientes, pacientes, etc. Es decir, está muy relacionado con empresas que brindan un servicio, Quiceno & Vinaccia (2007) al escribir en su artículo pretendieron que el trabajador tenga una mejor calidad de vida en todas sus áreas de su actividad y las empresas tengan personas saludables y motivadas para la consecución de metas y objetivos organizacionales, así este espacio donde persona – empresa sea un lugar de oportunidad de crecimiento y desarrollo en el ciclo de vida de las personas y la organización.

Axayacalt, Celis, Moreno, Farias y Suárez (2006) realizaron un análisis de la literatura para referirse a Síndrome de Burnout, indicando que este trastorno ha tomado tanta importancia que hasta la Organización Mundial de la Salud (OMS) lo ha catalogado como un riesgo laboral. Esta afección implica casi siempre a profesionales que requieren un contacto directo con las personas y que tienen una filosofía humanística del trabajo; es decir, las

que necesitan altas dosis de entrega e implicación. De igual manera, hacen mención a que el estrés forma parte de la vida cotidiana hasta un punto tal que puede considerarse como el malestar de nuestra civilización, afectando tanto a la salud y al bienestar personal como a la satisfacción laboral y colectiva. Concluyendo que el síndrome de burnout es un trastorno adaptativo y crónico, asociado con el inadecuado afrontamiento de las demandas psicológicas del trabajo que altera la calidad de vida de la persona, afectando no solo en el campo laboral sino también en el ámbito familiar.

Ramírez y Lee (2011) en su artículo «*Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral*», tenían como objetivo determinar posibles diferencias por sexo medidos a través de clima y la satisfacción organizacional, encontraron diferencias significativas entre hombres y mujeres, tanto en las diferencias de medias relacionadas al Síndrome Burnout, el clima y satisfacción laboral; de igual forma, se presentaron diferencias significativas en los resultados que explicarían el surgimiento de las variables asociadas al Síndrome de Burnout, asimismo los hombres que se desempeñaban en las 5 empresas encuestadas, presentaron mayores niveles de despersonalización; es decir, sentimientos negativos hacia su trabajo, actitudes y respuestas negativas, distantes hacia otras personas. Sin embargo, las mujeres evidenciaron sentimientos de pertenencia e identificación con la organización, además de tener la intención de permanecer en ella, lo cual es importante tener en cuenta y considerar estas variables demográficas en las investigaciones, debido a que los resultados varían según sexo.

Fernández (2011) en su estudio sobre *El Análisis Multidimensional del Síndrome de Burnout en profesorado de conservatorios y enseñanza secundaria*, tuvo como objetivo analizar las características y la incidencia del

Burnout en profesores de música de conservatorios y profesores de secundaria considerando que su contexto laboral es diferente; el estudio fue realizado a 103 profesores, de los cuales 47% fueron mujeres y 53% fueron hombres, con un promedio de 38 años de edad. Los resultados del estudio destacan que los profesores de Conservatorio presentan un perfil específico de burnout claramente diferenciado del de los profesores de enseñanzas obligatorias; es decir, de educación secundaria. De igual forma, indica que los docentes de Conservatorio, respecto a sus pares de enseñanza secundaria, muestran niveles significativamente inferiores en Agotamiento Emocional y Despersonalización, aunque sin alcanzar la significatividad estadística, presenta niveles superiores en Realización Personal. Lo cual puede deberse a que los profesores de música tienden a relajarse con mayor facilidad debido a la producción del sonido, donde el individuo experimenta una concentración y relajamiento de acuerdo a sus gustos y preferencias.

Sánchez, Martí & Ballester (2014) en una investigación realizada en España titulada «*Malestar social y malestar docente: una investigación sobre el síndrome de desgaste profesional burnout y su incidencia socioeducativa*», quisieron conocer el riesgo psicosocial entre el profesorado de los centros de enseñanza pública de secundaria en las Illes Balears, concluyeron que existe una incidencia significativa de síndrome de Burnout entre los profesores de estos centros públicos, de los cuales el 33% del profesorado sufre este riesgo psicosocial, de igual forma concluyeron que el 33.04% del profesorado sufre cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal; no encontrándose diferencias entre género, lo cual indica que este riesgo psicosocial de síndrome de Burnout está presente en diferentes sectores empresariales, no solamente en instituciones de salud, por lo que es necesario tener especial cuidado en desarrollar una cultura de compromiso.

Madero, Ulíbarri, Pereyra, Paredes & Briceño (2013) realizaron una investigación en una institución de educación superior tecnológica de la ciudad de México para determinar si existía alguna relación entre ciertos aspectos sociales como: Edad, género, escolaridad y estado civil; y aspectos económico – organizacionales como: Sueldo, prima vacacional anual y antigüedad en el puesto con presencia del Síndrome de Burnout, los resultados indicaron que los trabajadores no se encontraban afectados por los síntomas del Síndrome de Burnout, asimismo, la edad y la antigüedad en el puesto benefician o tiene relación con un estrés positivo. Los investigadores indicaron que estas conclusiones pueden ser debido a que se estudió a personal que no tiene contacto con los estudiantes, solo tiene contacto con compañeros de trabajo, lo cual, para el caso de Síndrome de Burnout, indica que las personas que tienden a desarrollaron algún tipo de estrés crónico con los trabajadores que están en constante contacto con los clientes.

1.2. Marco teórico conceptual

1.2.1. Compromiso Organizacional

1.2.1.1. Definición de Compromiso Organizacional

Jericó (2008) indica que la construcción del compromiso en una organización está muy relacionada con la gestión del talento humano, y que depende del trabajador y de la empresa, mencionando que el compromiso es un baile de dos, cuando un trabajador y la empresa obtienen un beneficio profesional, es cuando se genera el compromiso, lo cual genera codiciados resultados para la compañía y por otro lado se indica que un trabajador comprometido difícilmente cambia de compañía. De igual forma es importante indicar que no necesariamente un profesional satisfecho está comprometido.

A continuación, se muestra las consecuencias de un trabajador comprometido.

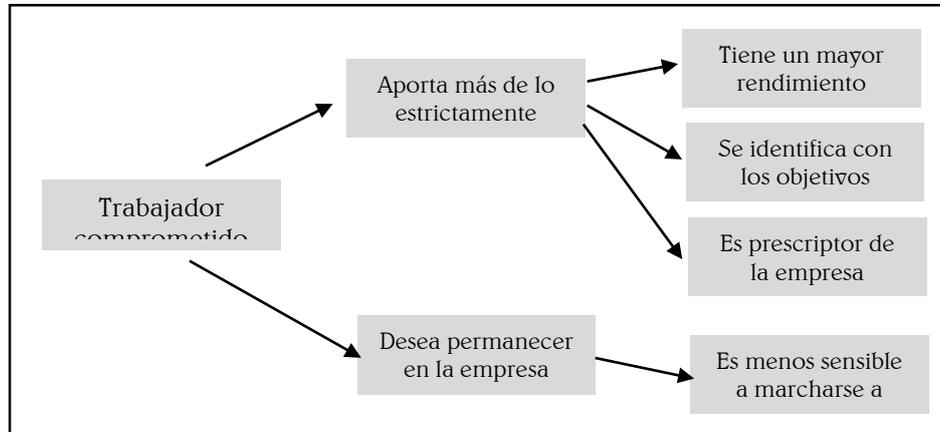


Figura 2. Consecuencias de un trabajador comprometido
Fuente: Jericó (2008)

Kinicki & Kreitner (2003) argumentan que el compromiso organizacional, es el término que refleja el grado en que la persona se identifica con una organización y se compromete con los objetivos de ésta. Se aconseja que los administradores aumenten la satisfacción en el trabajo para lograr niveles altos de compromiso. A su vez, estos últimos facilitarán una mayor productividad.

Robbins (2004) indica que el comportamiento organizacional se ha interesado en tres actitudes: satisfacción con el trabajo, participación en el trabajo y compromiso con la organización; definiéndolo como un estado en el que un empleado se identifica con una organización y sus metas y quiere seguir formando parte de ella. También explica que un compromiso organizacional elevado consiste en identificarse con la compañía para la que se trabaja.

Bayona, Goñi & Madorrán (2000) señalan que es evidente que las empresas hoy en día deben preocuparse por conciliar los objetivos de sus colaboradores con los objetivos de la empresa, de lo contrario, paulatinamente se irán manifestando señales de descontento como absentismo, rotación de personal, baja productividad, etc.; originando el deterioro de la organización que indica “el bajo nivel de compromiso de los empleados hacia la empresa, repercutiendo en un corto plazo que se inicie la decadencia de la organización y posteriormente su desaparición” .

Jiménez, Bustamante y Bustamante (2012) señalan que es necesario que tanto los dueños como los directivos de las empresas, se preocupan en fomentar un sentido de permanencia y lealtad por parte de sus colaboradores para que el ambiente laboral sea optimista y aceptado por ellos, así aumentará la posibilidad que surja el compromiso organizacional que tanto anhela y necesita toda organización, pues la única manera de fidelizar a los clientes es primero fidelizar a los colaboradores pues a través de ellos se logrará lo primero.

Robbins y Coulter (2005) definen al compromiso organizacional como el grado en el que un empleado se identifica con una organización en particular y sus objetivos, y desea mantener su membresía en la organización. El autor, también, realiza la pregunta en relación a: ¿Qué tan comprometido estoy con mi organización?, estas investigaciones sugieren que el compromiso organizacional también conduce a niveles más bajos, tanto de ausentismo como de rotación y, de hecho, es un mejor indicador de la rotación que de la satisfacción en el trabajo. Ahora la idea de que un empleado permanezca en una sola organización durante gran parte de su carrera se ha vuelto cada vez más irreal.

Rodríguez, Díaz, Fuertes, Martín, Montalbán, Sánchez y Zarco (2014) indican que el compromiso organizacional ha sido definido de diversas maneras, aunque la más seguida quizá sea por la enunciada por Meyer y Allen en el año 1991, explicando que el compromiso es un estado psicológico que caracteriza una relación entre una persona y una organización. Para estos autores, Meyer y Allen en publicaciones de 1991 y 1993, indican tres dimensiones de compromiso organizacional:

- Componente afectivo, es la adhesión emocional del empleado hacia la empresa, adquirida como consecuencia de la satisfacción por parte de la organización de las necesidades y expectativas que el trabajo siente.
- Componente de continuación, como consecuencia de la inversión de tiempo y esfuerzo que la persona ha logrado por su permanencia en la empresa y que perdería si abandona el trabajo. Explicando que en sociedades con alto grado de desempleo existe un bajo nivel de compromiso de continuidad.
- Compromiso normativo: o deber moral o gratitud que siente el trabajador que debe responder de manera recíproca hacia la empresa como consecuencia de los beneficios obtenidos (trato personalizado, mejoras laborales, etc.).

Por otro lado, se menciona que la adquisición del grado o nivel de compromiso organizacional en cada trabajador suele ocurrir en los primeros meses o incluso semanas tras su incorporación laboral. Es decir, ésta va aparejada a los procesos de socialización laboral inicial. Por lo cual, los empleados no sólo deben tener un contrato laboral, sino que se debe implantar un contrato afectivo psicológico entre el nuevo empleado y la misión y visión de la empresa. Es importante tener en cuenta que un alto grado de compromiso puede conducir a consecuencias negativas para la

organización, como inflexibilidad, poca adaptación al cambio, rechazo a lo nuevo, a las innovaciones, etc., las cuales pueden frenar el desarrollo y crecimiento organizacional.

Colquitt, LePine & Wesson (2015) definen al compromiso organizacional como el deseo por parte de un empleado de ser parte de la organización, influyendo así el compromiso organizacional en la permanencia del empleado en la organización y así no buscar otras opciones de trabajo.

Miroshnik (2013) indica que varios estudios han señalado una relación muy estrecha entre el compromiso afectivo, basado en lo emocional, por parte de los empleados y de la organización, con el rendimiento (Mowday, Porter y Steers, 1979), (O'Reilly, Chatman y Caldwell (1991) y (Denison y Mishra, 1995). De igual forma, Miroshnik (2013) indica que la relación es tan cercana que ahora es aceptable considerar el compromiso afectivo como un índice de rendimiento, citando a (Meyer y Allen, 1991); manifestando también que los empleados comprometidos a trabajar en una organización tienen un desempeño alto por razones emocionales.

Miroshnik (2013) define al compromiso organizacional haciendo referencia a varios autores como Mowday, Porter y Steers (1982: 27) quienes indicaron que compromiso organizacional es "Una fuerte creencia y aceptación de los objetivos y valores de la organización; es la voluntad de realizar un esfuerzo considerable en nombre de la organización; y el trabajador tiene un fuerte deseo de pertenecer en la organización". Es así que el compromiso surge cuando una persona vincula intereses ajenos con una línea de actividad consistente.

1.2.1.2. Tipos de Compromiso Organizacional

Colquitt, LePine & Wesson, (2015) indican la existencia de tres tipos de compromiso organizacional, vinculadas a: razones emocionales para permanecer en la organización, incluyendo sentimientos como amistades, cultura empresarial, disfrute de labores, creando así un compromiso afectivo y de apego con la organización (estoy porque yo quiero); también se reflejan algunas razones basadas en salarios, beneficios, promociones y desarraigo de una familia, creando así un compromiso de continuidad; con el deseo de permanecer como miembro de una organización debido a los costos que incurriría si dejara la organización en la que actualmente se encuentra el trabajador (permanezco por necesidad); y la tercera razón está relacionada con la deuda hacia el jefe, colega u empresa, creando así un compromiso normativo, que está ligado a que el trabajador permanezca en la organización como sentido de obligación, se queda en la organización porque debería, (permanezco porque debería).

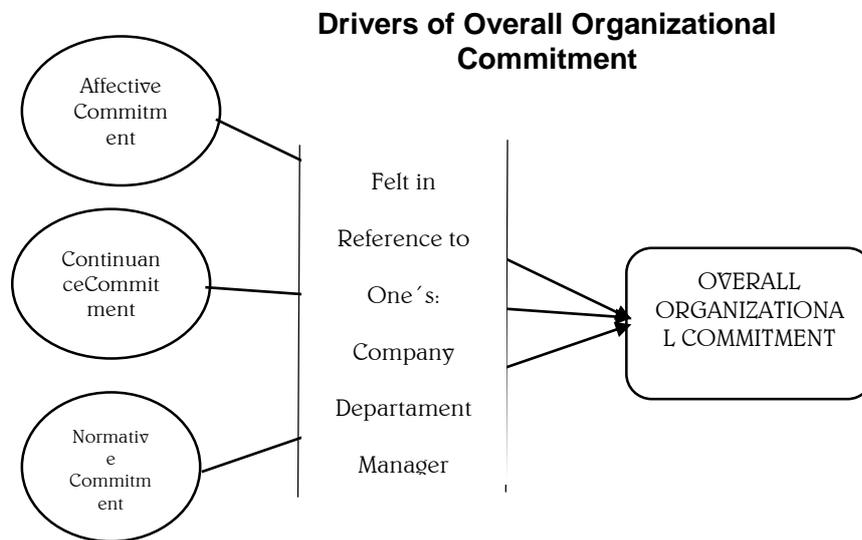


Figura 3. Conductores generales del compromiso organizacional
Fuente: Colquitt, LePine & Wesson (2015)

Colquitt, LePine & Wesson (2015) explican cada una de las dimensiones que conforman el Compromiso organizacional, empezando por:

- **Compromiso Afectivo:** Indican que los empleados se identifican con la organización, aceptan los objetivos y valores de la organización y están más dispuestos a hacer un esfuerzo adicional en su trabajo, por tal motivo los gerentes buscan promover en sus organizaciones un compromiso afectivo, debido a que los empleados que están afectivamente comprometidos con su empleador impulsa o promueve a la organización en la sociedad, reflejando así vínculos emocionales con la organización.
- **Compromiso de Continuidad:** Indican que se da cuando el trabajador piensa en un beneficio asociado con permanecer en la organización y un elevado costo en salir de la misma, dificultando el cambio de trabajo, debido a las fuertes complicaciones que este cambio traería como el monto total de la inversión que tendría que afrontar, además del tiempo, esfuerzo y energía, que invertiría en otro trabajo, y dejaría de percibir los frutos de su esfuerzo en su trabajo, traducido a recompensas financieras y mejores asignaciones de trabajo. Por otro lado, el trabajador tiene un compromiso de continuidad en la organización debido a las pocas ofertas laborales que puede haber en el mercado. Menciona que el compromiso de continuidad tiende a crear una forma más pasiva de lealtad, enfocándose en asuntos personales y familiares más que los otros dos tipos de dimensiones.
- **Compromiso Normativo:** Se da cuando se manifiesta una sensación de que permanecer en la organización es lo moralmente correcto, pudiendo ser influenciado por filosofías personales o códigos de conducta, que identifiquen lo correcto y lo incorrecto, por otro lado, también este compromiso puede ser asumido por el empleador debido a la inversión que

hizo la empresa en el trabajador, originando que éste se sienta en deuda con la organización.

1.2.1.3. Compromiso y cultura organizacional

Miroshnik (2013) indica que el compromiso es una acción social y que se refiere a la vinculación de un individuo con los valores y con la búsqueda de objetivos organizacionales. Es así que el compromiso se forma bajo una fuerte influencia de valores que son componentes de la cultura organizacional. También indica que este compromiso no evoluciona espontáneamente, sino que es el reflejo de una cultura organizacional, por lo tanto, se podría concluir que el compromiso organizacional depende en gran medida que una cultura organizacional que promueva el compromiso.

Para Covey (2007) la confianza es el «único factor que lo transforma todo», y relacionando ésta con el compromiso sostiene que «(...) una de las maneras más rápidas de recuperar la confianza» es cumplir con los compromisos «(...) ante nosotros mismos y ante los demás».

Cuando el directivo o jefe se gana la confianza de sus colaboradores, se dice que es sujeto de crédito o tiene credibilidad, por lo que, parafraseando a Kouzes y Posner (1996), es más fácil que sus colaboradores:

- Se sientan orgullosos de pertenecer a la organización.
- Encuentren sentido y coherencia entre los objetivos personales y los organizacionales.
- Sientan un fuerte sentido de equipo.
- Se sientan parte de la organización.

Estos efectos serán manifestaciones que la gente se sienta cada vez más comprometida originando un buen clima laboral, estableciendo relaciones duraderas entre las personas que conforman la organización.

1.2.2. Síndrome de *Burnout*

1.2.2.1. Recuerdo Histórico

Mingote & Pérez (2003) indican que el Síndrome de Burnout es un síndrome clínico descrito en el año 1974 por Freudenberger, quien observó que la mayoría de los voluntarios al trabajo que tenían más de un año en la clínica, sufrían una progresiva pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento, volviéndose insensibles e incluso agresivas con los pacientes.

Por otro lado, la psicóloga social Cristina Maslach estudiaba las respuestas emocionales de los trabajadores de las profesiones de apoyo y calificaba a los afectados de “sobrecarga emocional”, fue Maslach quien lo llamó “Síndrome de Burnout” o Síndrome de Desgaste Profesional (S.D.P.) se utiliza para explicar el sufrimiento personal ocasionado por el desgaste emocional en el trabajo directo con las personas.

Los autores indican que el desgaste profesional deteriora tanto la salud del trabajador como la productividad de la empresa.

1.2.2.2. Teorías explicativas

Tanon (2003) indica que varios autores han elaborado teorías explicativas de este fenómeno, explicando la perspectiva clínica, entendiéndose al burnout como un estado de estrés que la persona padece y

la perspectiva psicosocial lo considera un proceso, que se desarrolla por la interacción entre el entorno y las características personales.

A continuación, en la siguiente tabla se explican las diferentes teorías ligadas del síndrome de *Burnout*.

Tabla 1
Definiciones del Burnout según ramas de la Psicología

Psicología Clínica: considera al burnout como un estado		
Autor	Año	Conceptualización
Freudenberger	1974	Estado de agotamiento, decepción y pérdida de interés como consecuencia del trabajo cotidiano en la prestación de servicios y ante expectativas inalcanzables.
Fischer	1983	Estado resultante de trauma narcisista que lleva a la disminución en la autoestima.
Psicología Social: basada en la Teoría sociocognitiva del yo		
Autor	Año	Conceptualización
Harrison	1983	Las personas que trabajan en profesiones de servicios, están motivadas para ayudar a las demás. Si en su contexto laboral existen factores que obstaculizan su tarea y no la dejan conseguir sus objetivos, esto afecta su esperanza de conseguirlos y con el tiempo se genera <i>burnout</i> , que,

asimismo, retroalimenta negativamente su motivación para ayudar.

Pines y Aronson 1988 Proceso de desilusión en una persona altamente motivada por su trabajo, que se caracteriza por fatiga emocional, física y mental; sentimientos de inutilidad, impotencia, sentirse atrapado y baja autoestima.

**Psicología de las organizaciones: basada en la teorías del estrés
laboral, aplicada a todas las profesiones**

Autor	Año	Conceptualización
Golembiensi	1983	El estrés laboral está generado por la sobrecarga laboral o por la denominada “pobreza del rol”, que es su antítesis. Ambas situaciones producen en la persona: pérdida de autonomía, disminución de su autoestima, irritabilidad y fatiga.

Fuente: Tonon (2003)

1.2.2.3. Síndrome de desgaste profesional (o *Burnout*)

El Síndrome de *Burnout* también es llamado como el Síndrome de “Quemarse por el Trabajo”, “Estar Quemado” o de “Desgaste Profesional”, se

produce cuando hay un desequilibrio entre las expectativas profesionales y la realidad del trabajo cotidiano (Marrau, 2004).

Mingote & Pérez (2003) indican que la definición más conocida es la propuesta por Maslach y Jackson en el año 1981, quienes conceptualizaron al síndrome como: *“Un Síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas”*.

Este concepto incluye: Agotamiento emocional, referido a la disminución y pérdida de recursos emocionales; Despersonalización o deshumanización consistente en el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y de cinismo hacia los receptores de servicio prestado; y Falta de Realización Personal, con tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con vivencias de insatisfacción profesional y baja autoestima personal.

Ellos mencionan a autores como Pines, Aronson y Kufry (1981) quienes proponen la definición referida al estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por el involucramiento crónico hacia el trabajo, en situaciones emocionalmente demandantes. También mencionan a Freudenberger, quien describe que las personas que tienen este síndrome son: idealistas, optimistas e ingenuas; también mencionan a Gervás y Hernández (1989), quienes han denominado el síndrome como enfermedad de Tomas, en nombre al neurocirujano frustrado protagonista de la novela de Kundera *La insoportable levedad del ser*.

También Mingote & Pérez (2003) indican que el síndrome de desgaste profesional es la consecuencia de un fracaso adaptativo psicológico,

habitualmente no reconocido y no resuelto o mal resuelto, que va por una demanda laboral excesiva, para unos limitados recursos, como por ejemplo insuficiencia de personal, concluyendo que el síndrome se caracteriza por cinco factores comunes:

- Conducta anormal del rol profesional con despersonalización en la relación y mala comunicación en el trabajo.
- Síntomas disfóricos, sobre todo de malestar y agotamiento emocional.
- Síntomas físicos de estrés, como cansancio, cefaleas y palpitaciones, asociadas al afrontamiento disfuncional de las demandas laborales.
- Disminución del rendimiento laboral por desmotivación y pérdida de interés por el trabajo.
- La inadecuada adaptación al trabajo produce vivencias de baja realización y pérdida de autoestima personal.

El Síndrome de *Burnout* también es llamado como el Síndrome de “Quemarse por el Trabajo”, “Estar Quemado” o de “Desgaste Profesional”, se produce cuando hay un desequilibrio entre las expectativas profesionales y la realidad del trabajo cotidiano (Marrau, 2004).

Todaro (2013) en su libro «*Compassion Fatigue and Burnout in Nursing. Enhancing professional quality of life*», menciona la definición de Síndrome de Burnout realizada por Maslach y Leiter en 1999, quienes definen al Síndrome Burnout, como una base amplia que desarrolla gradualmente la persona y como interactúa en su lugar de trabajo "Cuando el lugar de trabajo no reconoce el lado humano del trabajo o exige esfuerzos sobrehumanos, la gente se siente sobrecargada, frustrada y bien quemado". Menciona que este síndrome puede asociarse con un desequilibrio de la demanda y los recursos, junto con el hecho de que lo ideal y lo real a menudo difieren en la medida

en que uno está persiguiendo con frecuencia arcos iris que se disipan cuando se acercan. Las personas quemadas se sienten sin esperanza para crear un cambio, y con el tiempo se agotan y se cansan de seguir intentando, finalizando con la desesperanza.

Para Weber el desencanto es una devaluación generalizada en el trabajador. Todaro (2013) menciona que el desencanto se equipara con la desilusión cuando uno se enfrenta a una realidad muy diferente a la idealizada. También menciona que cuando el individuo está desencantado, es más probable que se desinterese y desmotive, es decir están emocionalmente vacíos, con una empatía generalizada, indicando que ésta es una forma de sufrimiento que transforma el propio ser en un tipo de existencia prácticamente no-existente. Es decir, los individuos se vuelven rutinariamente robóticos.

Todaro (2013) dice que el agotamiento es el signo clásico del síndrome de Burnout; sin embargo, el individuo no capta la esencia de este complejo fenómeno, especialmente porque los individuos fatigados por la compasión también se agotan a menudo físicamente, psicológicamente y/o espiritualmente. El autor menciona a Maslach 1993, quien identificó tres dimensiones fundamentales del *Burnout*: Una sensación abrumadora de agotamiento, sentimientos de cinismo y desapego del trabajo, y un sentido de ineficacia y falta de logro.



Figura 4. Dimensiones fundamentales del Burnout

Fuente: Todaro (2013)

Hace referencia a Langle (2003) y a Pross (2006), en relación a los signos y síntomas típicos *Burnout*, ellos incluyen agotamiento físico y emocional, sentimientos de desesperanza y/o impotencia, despersonalización-deshumanización, desencanto, olvido, apatía, irritabilidad, melancolía, eficiencia reducida, y el descontento con el logro.

Bährer-Kohler (2013) mencionan que aún no existe una definición generalmente aceptada de Síndrome Burnout, sin embargo da a conocer que es importante analizar el burnout como un síndrome multidimensional mencionando a Nil (2010), quien sostiene que es un proceso adaptativo relacionado con el estrés (que significa una interacción efectiva con Ambiente) asociándolos con tres síntomas principales: 1ro con el agotamiento emocional y físico (una especie de agotamiento), 2do Una respuesta despersonalizada hacia los demás (exhibiendo características de cinismo y desapego) y 3ero un sentido reducido de logro personal (nivel de rendimiento disminuido).

Leiter & Maslach (2005) explican que el tener Burnout, es cuando el agotamiento te golpea, es mucho más que sentirse triste o tener un mal día, indica que es un estado crónico de estar fuera de sincronía con el trabajo, y que puede ser una crisis significativa en la vida de la persona, también indica que el agotamiento es energía perdida, es cuando el individuo está

constantemente abrumado, estresado y agotado, afectando incluso el sueño, ya que es difícil conciliarlo, provocando el desgaste nuevamente. También indica que con el agotamiento se pierde entusiasmo, la motivación inicial se desvanece y este es sustituido por un cinismo negativo, el trabajo es concebido como una carga, sienten que los jefes son una amenaza y los colegas de trabajo un estorbo.

Leiter & Maslach (2005) también afirman que el agotamiento es una pérdida de confianza, donde al individuo le es más difícil encontrar una razón para seguir adelante.

1.2.2.4. Dimensiones de Síndrome Burnout

El Sahili, Edelwich & Brodsky (2011) citan el libro *Burnout: Etapas de la desilusión en las profesiones de ayuda* publicado en los años 80' por Edelwich, J. y Brodsky, A. los cuales proponen 4 fases de adquirir el síndrome: Entusiasmo, Encantamiento, Frustración y Apatía.

En otro momento, Shaufeli, Maslach y Merck (1996) vincularon al síndrome de Burnout con el compromiso laboral.

Indicando también que Maslach y Jackson definen al Síndrome de *Burnout* como «Agotamiento emocional, cinismo y baja realización personal que viven los profesionistas involucrados en ayudar a otras personas».

Explicando:

- Agotamiento emocional: Sentimiento de que los recursos emocionales y físicos se han esfumado.

- Cinismo: Punto de vista negativo y desvergonzado sobre el trabajo.
- Baja Realización Personal: Pobre sentido de logro, sentimientos de incompetencia y baja auto eficiencia.

El Sahili (2011) indica que quienes poseen los siguientes aspectos, presentan síndrome *Burnout*:

- Un deterioro del compromiso en el trabajo.
- Un desgaste de las emociones.
- Un desgaste entre las personas y el trabajo.

De igual forma manifiesta que las profesiones más propensas a sufrir Síndrome Burnout son los informáticos, periodistas, supervisores entre otros.

Martínez & Del Pino (2014) indican que en el burnout se identificaron tres aspectos importantes, explicándolos de la siguiente manera:

- Cansancio Emocional: el individuo experimenta esta sensación cuando pasa por varios intentos fallidos de adaptación al entorno estresante.
- Despersonalización: El individuo para protegerse de se aísla de los demás, mediante un mecanismo de defensa, lo cual constituye la despersonalización, el cual se caracteriza por un trato distante y deshumanizado hacia las personas que atiende o hacia sus compañeros.
- Abandono de la realización personal: Es la sensación de inadecuación personal al puesto de trabajo, que surgen al momento de comprobarse que las demandas solicitadas, superan la capacidad para atenderlas oportunamente, a pesar de los intentos de adaptación.

Azcúenaga (s.f.) manifiesta explica el proceso evolutivo de síndrome de burnout explicado por Leiter y Maslach (1988) quienes indican que como consecuencia de estresores laborales, los trabajadores desarrollan sentimientos de agotamiento emocional que da lugar a una actitud de despersonalización hacia las personas que debe atender, que pueden ser clientes, usuarios, u otros, y como consecuencia de ello pierden el compromiso personal, lo cual hace que disminuya la realización personal en el trabajo.

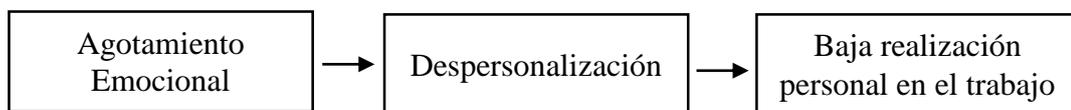


Figura 5. Síndrome de Burnout

Fuente: Azcúenaga (s.f.)

1.2.2.5. Características del Síndrome de Burnout

Tonon (2003) indica que es importante conocer la influencia situacional en el desarrollo del síndrome de burnout, explicando diferentes variables en relación a cuatro entornos, explicados en cuadro.

Tabla 2

Características del Síndrome de Burnout

Entorno	Características
Social	Se refiere al estudio de los cambios producidos en las leyes que rigen el ejercicio profesional, y en la formación profesional, las definiciones en el ejercicio del rol profesional y las condiciones laborales de riesgo.

Organizacional	Se centra en el estudio de las relaciones entre los diferentes grupos que conforman la organización, así como al proceso de socialización laboral por el cual los miembros de la organización aprenden los valores, las normas y las pautas de conducta de la misma. Cabe señalar que en el primer momento se había considerado que era la organización en sí misma la que producía el síndrome, pero en realidad, son los efectos que ésta produce en el proceso de interacción entre el profesional y la persona que acude al consultarlo.
Interpersonal	Se refiere a las relaciones que los profesionales tienen con sus compañeros de trabajo y con los usuarios del servicio.
Individual	Tiene en cuenta las características de personalidad de cada uno de los profesionales.

Fuente: Tonon (2003)

De igual forma se habla de cuatro tipos de desencadenantes y potenciadores que ocasionan el síndrome de burnout, estos son:

- El ambiente físico de trabajo y funciones del puesto de trabajo como fuente de estrés laboral.
- Por el desempeño de roles, se ocasiona el estrés, y también por las relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera profesional.
- Las nuevas tecnologías utilizadas en el trabajo diario también son estresores.
- Y también influyen aspectos no relacionados con la organización, como familia – trabajo.

1.2.2.6. Factores demográficos

Mingote & Pérez (2003) presentan un detallado análisis de los factores demográficos y su influencia con el síndrome de burnout. Explicando lo siguiente:

Edad: Explica que a mayor edad se incrementa la satisfacción laboral, indicando también que en trabajos estresantes disminuye la satisfacción y aumenta el estrés laboral.

Género: Se explica que las mujeres son las que presentan más estrés laboral, esto puede ser ocasionado porque siempre ha tenido que lidiar con más estresores que afrontar.

Estado Civil: Indica que los solteros y separados son más propensos a desarrollar un desgaste profesional, por la situación en la que se enfrenta, por ejemplo, una mujer con más de 45 años, divorciada o viuda con carga familiar y sobrecarga en el trabajo, hace que pueda tener un mayor estrés.

Tonon (2003) también considera aspectos demográficos y de personalidad relacionados a síndrome de burnout, como género, edad, estado civil, antigüedad en el trabajo, y en el puesto de trabajo. Explicando que algunos estudios coinciden en que los varones tienen una puntuación más alta en actitudes de la dimensión de despersonalización, lo cual puede estar relacionado al tema cultural, en ocupación de puestos o de crianza, en relación a la edad se observa un puntaje más alto en profesionales jóvenes y más baja en profesionales que han pasado los 40 años, lo cual coincide con lo expuesto por Mingote & Pérez (2003) de igual forma en relación a estado civil indica que se debe considerar el apoyo socioemocional que la familia

brinda al profesional y no tanto si es casado o soltero, con lo que se podría indicar que si una persona es divorciada con carga familiar, puede ser propensa a sufrir el síndrome de burnout y por último en relación a la variable de antigüedad en el trabajo y en el puesto de trabajo indica que a menos años de ejercicio profesional tienen un puntaje más alto.

1.2.2.7. Estrés laboral

Mingote & Pérez (2003) indican que la palabra estrés tiene poco más de 60 años, en el ámbito psicosocial, puede significar conceptos distintos como: ansiedad, tensión emocional, sobrecarga, fatiga o frustración, indicando también que el término estrés hace referencia a tres aspectos:

- Estímulo estresante: de privación de sueño, sobrecarga de trabajo, etc.
- Respuesta de estrés: elevación de la tensión arterial, aumento del cortisol plasmático, etc.
- Transacción o relación interpersonal estresante: conflictos interpersonales, mala comunicación, etc.

Mingote & Pérez (2003) mencionan que el estrés se estudia desde tres perspectivas fundamentales:

- La tradición ambiental: es la valoración de los acontecimientos externos que afronta la persona con los nuevos requerimientos de un trabajo adaptativo.
- La tradición psicológica, se basa en el análisis que hace el individuo entre las demandas y los recursos que tiene para hacerles frente.
- La tradición biológica: estudio la activación de los diferentes sistemas biológicos, como consecuencia del esfuerzo adaptativo.

Azcúenaga (s.f.) indica que existen dos tipos de estrés, un estrés agudo, el cual es producido por una situación temporal, física o emocional, como ejemplo se pueden mencionar a despidos, sanciones entre otros; y un estrés crónico, es cuando se produce a lo largo del tiempo de forma recurrente, como ejemplo es la sobrecarga de trabajo, monotonía, trabajo de turnos, etc.

Para que se produzca el estrés, la persona se ve influenciada por estresores, para Azcúenaga (s.f.), define a los estresores como cualquier suceso, situación, persona u objeto que se percibe como estímulo o situación que provoca el estrés, si la exposición del individuo es intensa y repetitiva, este es más vulnerable; los tipos de estresores que hay son internos y externos, en relación a los primeros, se puede decir que estos son característicos y representativos de las personas, como introvertido, estructurado entre otros, y en relación a los estresores externos, estos son los que son ajenos a la persona, como sobrecarga en el trabajo, ambigüedad en las instrucciones, etc.

1.2.2.8. Estrés laboral transformación en Burnout

El Sahilí (2011) en su libro: Burnout Profesional; indica que no todo estrés laboral se transforma en Burnout. Esto ocurre cuando las condiciones tensionantes dentro del trabajo se prolongan en el tiempo y no son atendidas.

1.2.2.9. Aspectos claves del desgaste profesional

Mingote & Pérez (2003) mencionan a Chernis (1980), quien describió tres fases evolutivas que explican el desgaste profesional, que dependen tanto de características organizacionales como características del sujeto. En la *Figura 6* se explica lo mencionado por Chernis.

Los mismos autores indican que los distintos factores que condicionan el desgaste profesional pueden ser 4 según muestra la *Figura 7*.

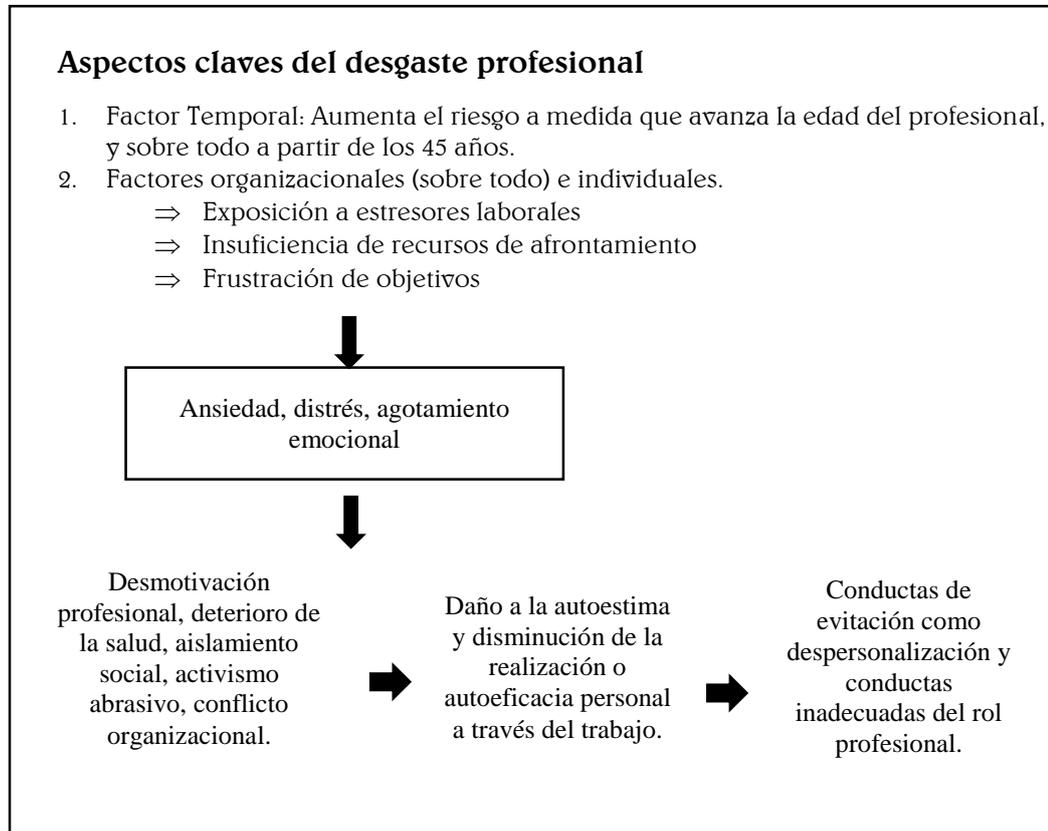


Figura 6. Aspectos claves del desgaste profesional

Fuente: Mingote, J. & Pérez, S. (2003)

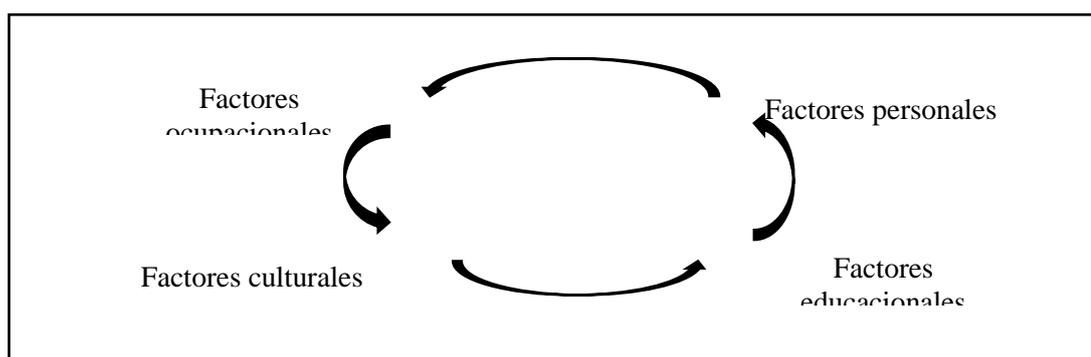


Figura 7. Factores que condicionan el desgaste profesional

Fuente: Mingote & Pérez (2003)

En este esquema se presenta de forma simplificada algunos factores que pueden influir en el desgaste profesional, de igual forma es importante tener en cuenta que los factores ocupacionales, personales, culturales e incluso educacionales influyen para que el individuo presente un desgaste profesional.

Mingote & Pérez (2003) sintetizan que, el síndrome de desgaste profesional es un tipo específico de trastorno adaptativo crónico con afectación de la personalidad, asociado a las demandas psicosociales del trabajo director con otras personas, el cual se produce por un desbalance prolongado entre demandas profesionales y recursos.

1.2.2.10. *Burnout* y Estrés

Martínez & Del Pino (2014) indican que debido a que el concepto de *Burnout* ha surgido íntimamente relacionado con el estrés, es complicado establecer una clara diferencia entre ambos conceptos, debido a que para tener *Burnout* se parte de una parte estresante, muchos autores ven en el *Burnout* como un sinónimo de estrés ocupacional, por lo que hace difícil comprender al *Burnout* en otros escenarios, también indica que el *Burnout* no se relaciona con la carga de trabajo pero que si se relaciona con un trabajo desmotivador.

Martínez & Del Pino (2014) mencionan a Álvarez Gallego y Fernández Ríos en 1991, para explicar las diferencias entre estrés y *burnout*, indicando que:

“El primero es una consecuencia del estrés crónico producido en el ámbito del trabajo y una reacción al estrés en el trabajo relacionada con las demandas y características de la ocupación”.

Martínez & Del Pino (2014) también hacen mención a Gil – Monte de 1991, quien indica que el burnout y la insatisfacción laboral son experiencias psicológicas internas y negativas, el primero incluye cambios de conducta hacia los sujetos a los que se atiende, así como en el cambio en la calidad y agotamiento en el trabajo o desmotivación.

Tanon (2003) indica que el estrés se diferencia del síndrome de burnout, porque este produce aspectos negativos en la persona, en tanto el estrés produce efectos negativos y positivos.

Azcúenaga (s.f) realiza una diferenciación entre Síndrome de Burnout o Síndrome de quemarse en el trabajo con el estrés, a través de la siguiente tabla.

Tabla 3

Diferencias entre el Síndrome de Quemarse en el Trabajo y el Estrés

STQ	Estrés
Se produce una falta de implicación	Exceso de implicación en los problemas
Se produce una carencia emocional	Exceso de actividad emocional
El daño emocional es el primer síntoma	El primer síntoma es el daño fisiológico
El agotamiento afecta la motivación	El agotamiento se refleja como falta de energía física
La depresión se traduce en pérdida de ideales de referencia, tristeza	La depresión se produce como reacción a preservar la energías físicas

El STQ solo tiene efectos negativos	Puede tener efectos positivos cuando la exposición es moderada
-------------------------------------	--

Fuente: Azcuénaga (s.f.)

1.2.2.11. *Burnout* y aburrimiento e insatisfacción laboral

El Sahili (2011) explica algunas diferencias entre Síndrome de *Burnout* y aburrimiento laboral e insatisfacción laboral, indicando lo siguiente:

- Insatisfacción laboral y *Burnout*: donde insatisfacción laboral se puede dar como consecuencia de fenómenos periódicos en el lugar de trabajo y relacionado con circunstancias momentáneas. Mientras que *Burnout* es un síndrome que se presenta con tres dimensiones antes que llegue a él, puede darse puntuaciones altas en agotamiento emocional o cinismo, pero bajas en insatisfacción laboral.
- Diferencias entre aburrimiento laboral y *Burnout*: *Burnout* es fruto de repetidas presiones emocionales y de la desilusión sobre el desempeño laboral, mientras que el sentimiento de aburrimiento puede ser resultado de características personales.

1.2.2.12. Identificación del Síndrome de *Burnout*

Azcuéñaga (s.f.) explica aspectos que puedan ayudar a identificar las personas que pueden estar más propensas a adquirir el síndrome de burnout, como el tipo de personalidades:

- Mencionando a Garden (1989) quien indica que las personalidades emotivas, autoexigentes, perfeccionistas y con temor al fracaso están más propensas a desarrollar este síndrome, fundamentado por (Cherniss, 1980).

- De igual forma autor menciona que también la empatía, sensibilidad, delicadeza, idealismo y la orientación hacia los demás, son aspectos que identifican a una persona propensa a desarrollar síndrome de burnout o síndrome de quemarse en el trabajo.
- Por otro lado, también menciona a características como ansiedad, obsesión, entusiasmo aspectos identificatorios.

1.2.2.13. *Burnout* y la Norma Jurídica

Vallejo (2005) habla sobre síndrome de *Burnout* y la norma jurídica de España en relación a este tema, indicando que no hay una metodología específica que pueda aplicarse in genere, que obligue al empresario a adoptar medidas preventivas concretas para evitar la aparición de los supuestos de burn-out. Sin embargo, indica que la obligación de las empresas deduce, que como el resto de los riesgos psico-sociales, a partir de la obligación general del empresario de otorgar a los trabajadores una protección eficaz. De igual forma en relación a Perú, los riesgos psicosociales como el estrés y *Burnout* están presentes entre los riesgos más propensos a ser adquiridos por los individuos en una organización, mencionado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2012). Tal como indica:

“La Ley N.º 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento el Decreto Supremo N.º 005-2012-TR, reconoce la existencia de agentes psicosociales como parte de los riesgos en las entidades laborales, los que el empleador debe prever a fin que sus exposiciones no generen daños en la salud de los trabajadores”.

1.2.3. Percepción

Hellriegel & Slocum (2009) indican que percepción es el proceso que siguen las personas para seleccionar, organizar, interpretar y responder a la información que les llega del mundo que las rodea. Los empleados están expuestos constantemente a una diversidad de información, la cual se procesa en la mente de una persona y se organiza para formar conceptos relacionados con lo que se siente o se experimenta. Por lo tanto, distintas personas suelen percibir una misma situación de manera diferente, tanto en términos de lo que seleccionan en su percepción como de la forma en que organizan e interpretan aquello que han percibido, tal como explica autor en siguiente figura.

Proceso de Percepción



Figura 8. El Proceso de Percepción

Fuente: Hellriegel D. & Slocum J. (2009)

De igual forma Chiavenato (2009) indica que la vida en las organizaciones depende de la manera en que las personas perciben su entorno mediato e inmediato, toman decisiones y adoptan

comportamientos. Indicando que la percepción es un proceso activo por medio del cual las personas organizan e interpretan sus impresiones sensoriales para dar un significado al entorno. Es decir, las personas se relacionan con el mundo exterior por medio de los órganos sensoriales (vista, oído, olfato, tacto y gusto), estos órganos reciben estímulos o sensaciones del exterior y transmiten impulsos nerviosos al cerebro, el cual organiza e interpreta la información, dando resultado a lo que conocemos como percepción.

Robbins & Judge (2013) indican que percepción es el proceso mediante el cual los individuos organizan e interpretan las impresiones de sus sentidos, con la finalidad de dar significado a su entorno, donde existen ciertos factores que influyen esta percepción, estos factores se pueden dar en el receptor, el objetivo o el contexto de la situación, como cuando alguien ve un objeto o una situación, tiene su propia percepción, y justamente esta percepción se basa en el receptor, es decir en sus actitudes, su personalidad, motivación, interés que pueda tener, experiencias y expectativas; y también depende del contexto donde se esté dando la situación, es por eso que cada persona tiene su propia percepción de algo que esté desarrollándose de la misma forma. A continuación, se muestra figura en donde autor grafica lo explicado.

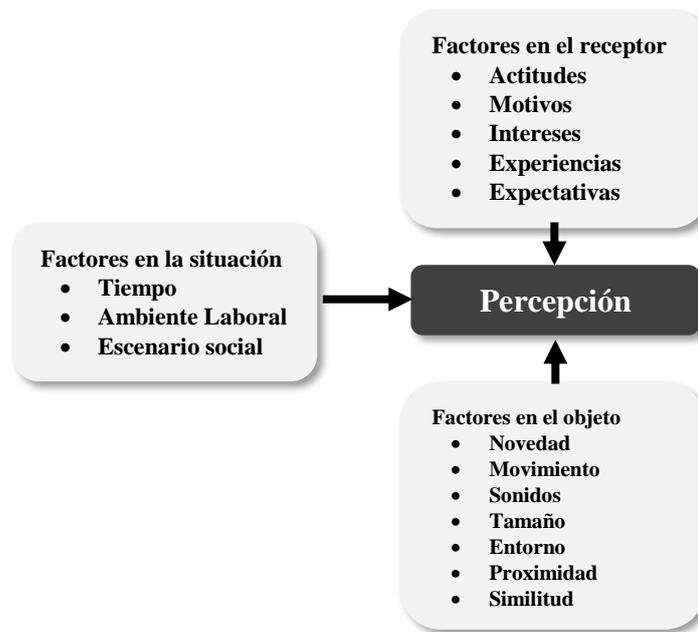


Figura 9. Factores que Influyen en la Percepción
Fuente: Robbins & Judge (2013)

Ivancevich, Konopaske & Matteson (2006) conceptualizan la percepción como un proceso por el cual un individuo le da significado al entorno, quien organiza e interpreta varios estímulos en una experiencia psicológica; indicando también que el proceso perceptivo involucra en un primer momento los estímulos ambientales del trabajo como son el estilo de liderazgo del administrador, la tecnología, ruido que pueda existir en el ambiente de trabajo, relación con compañeros, sistemas de recompensa o plan de compensación que la empresa tiene para sus trabajadores y las oportunidades laborales; de acuerdo a estos estímulos las personas organizan, traducen y seleccionan la percepción que están recibiendo de acuerdo a la observación que realizan a través de la vista, aprendizaje previo que puedan tener, gusto y olfato, para luego llegar a una selección y traducción del mensaje, tomando en cuenta estereotipos, autoconcepto y emociones del trabajador que pueda desarrollar, dando repuesta a la percepción a través de

actitudes, sentimientos, motivación y conducta, tal como se explica en el siguiente figura.

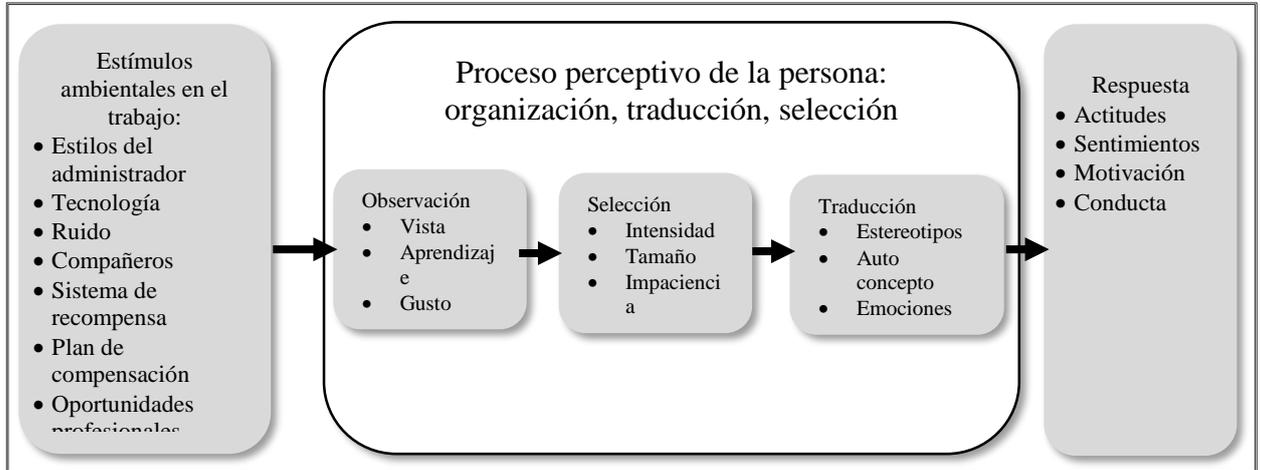


Figura 10. Proceso Perceptivo: Una interpretación individual

Fuente: Ivancevich, Konopaske & Matteson (2006)

1.2.4. Programas de Profesionalización

A través de estos programas la universidad ofrece a las personas que aún no cuentan con un título profesional universitario y a los profesionales que desean obtener otro título profesional, una modalidad que reconoce las habilidades y experiencia adquirida en su desarrollo laboral, calificando las competencias laborales adquiridas a través de los años, con un horario que permite compatibilizar su trabajo con sus estudios. Dirigidos normalmente a personas por lo menos mayores a 23 años. (Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, 2016) (Universidad César Vallejo, Universidad de Chiclayo y Universidad Tecnológica del Perú, 2017).

1.3. Definición de términos

1.3.1. Síndrome de *Burnout*

Síndrome tridimensional (Agotamiento emocional, Despersonalización y Falta de Realización Personal) como respuesta a una tensión emocional de índole crónica, originada por el deseo de lidiar exitosamente con otros seres humanos (Maslach y Jackson, 1981).

1.3.2. Compromiso Organizacional

Estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que refleja un deseo, una necesidad y/o una obligación a mantenerse como miembro de una organización.

1.3.3. Estrés

Mingote & Pérez (2003) hacen mención al psicólogo Engel en 1962, quien define al estrés como:

“Todo proceso originado tanto en el medio exterior como en el interior de la persona, que implica un apremio o exigencia adaptativa sobre el organismo, y cuya resolución o manejo requiere la activación de los mecanismos psicológicos de defensa”.

Azcúenaga (s.f.) en libro Manual práctico para la prevención de riesgos emergentes, hace referencia al Mc Grath (1970) quien indica que:

“El estrés psicosocial es un desequilibrio sustancial entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias”

El mismo autor menciona también la definición dada por la Health and Safety Commission (HSC) británica de 1999, donde indica que el estrés es:

“La reacción de las personas a presiones excesivas u otro tipo de exigencias con las que se enfrentan”

CAPÍTULO II.

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Metodología de la investigación

El presente estudio se enfocó en conocer la relación entre el síndrome de *Burnout* y la percepción de compromiso organizacional de los estudiantes de profesionalización de la Facultad de Ciencias Empresariales de una universidad privada de la región Lambayeque.

Para esta investigación se tomó como base las dimensiones de compromiso organizacional de Meyer y Allen de 1997, Meyer, Irving & Allen (1998): Afectivo, Continuidad y Normativo, así como las dimensiones del Síndrome de *Burnout* según Maslash: Agotamiento o Cansancio emocional, Despersonalización y Baja realización personal.

Utilizando la técnica de la encuesta se aplicaron los tests a un grupo piloto en donde se comprobó que no había ambigüedad y que todas las preguntas eran entendibles.

Utilizando el SPSS versión 24 se encontró los niveles de las dimensiones de los dos constructos (Compromiso organizacional y Síndrome de *Burnout*) para luego encontrar el coeficiente de correlación “r” de Pearson entre las diferentes dimensiones y así se determinó el tipo de correlación que había entre ellas, para, posteriormente, identificar si el tipo de percepción que tenía la población encuestada era la adecuada o estaba equivocada.

El coeficiente de correlación “r” de Pearson es el más utilizado para comparar dos variables de relación lineal, mostramos evidencias que se ha

utilizado y se sigue utilizando dicho coeficiente para encontrar la correlación lineal entre dos variables: «(...) el coeficiente de correlación refleja la intensidad de la asociación lineal entre dos variables (...)» (Prieto, Lamarca y Casado, 1998); «El dolor presentó una correlación significativa con la discapacidad (coeficiente de correlación de Pearson $[r]=0,37$) y con la movilidad en extensión ($r=-0,23$) e inclinaciones laterales (r entre $-0,18$ y $-0,23$) (...)» (López, Barra y Villar, 2009) «(...) Se evaluó la relación lineal entre la TFG24 y ambas fórmulas con el coeficiente de correlación de Pearson (r) (...)» (Salazar-Gutiérrez, Ma, Ochoa-Ponce, Lona-Reyes y Gutiérrez-Iñiguez, 2016)

Finalmente se relacionaron con las siguientes variables demográficas: Escuelas, Edad, Sexo, Estado civil, Años en la empresa y Años de experiencia en el rubro.

2.2. Tipo de Investigación

El Paradigma que se siguió fue Positivista teniendo un enfoque Cuantitativo, utilizando un método Correlacional y Descriptivo.

Sandoval (1996) indica que los paradigmas positivistas, siguen el enfoque cuantitativo en una investigación, donde las entidades o cosas pueden ser conocidas a través de generalizaciones relativamente libres del tiempo y del contexto bajo la forma de leyes causales de carácter absoluto, posibles de generalizar.

Hernández, Fernández & Baptista (2010) indican que el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de

comportamiento y probar teorías. Y de igual forma indica autores indica que es descriptiva porque busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población, en este caso busca describir a la población conformada por estudiantes de Profesionalización de una Universidad Privada de Lambayeque. Y es correlacional porque el estudio tiene como finalidad de conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

2.3. Diseño de Investigación

Hernández, Fernández & Baptista (2010) indican que la investigación no experimental “realiza estudios sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

Y transversal porque los datos son recogidos en un momento dado”.

Por lo tanto, el diseño de investigación que se utilizó fue no experimental y transversal. El diseño es no experimental, debido a que la investigación se analizó sin manipulación deliberada de variables, observando y analizando lo sucedido antes y después de haber recogido la información. Además, es Transversal, porque la recolección de datos se llevó a cabo en un momento determinado, en el mes de noviembre 2016.

El diseño de la investigación se diagramó de la siguiente manera siendo P la unidad de investigación, “Ox” el Síndrome de Burnout; “Oy” el Compromiso Organizacional y “r” las posibles correlaciones entre las dos variables.

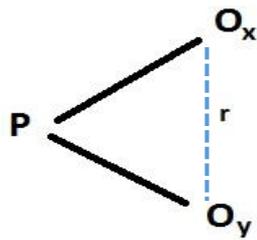


Figura 11. Diagrama del objeto de investigación

2.4. Población, Muestra y Muestreo

2.4.1. Población de estudio

La unidad de investigación fue la población estudiantil de los Programas de Profesionalización de la Facultad de Ciencias Empresariales la cual tiene experiencia laboral, y estudian para obtener la licenciatura en Administración o en Contabilidad. La población de las dos escuelas fue de 296 personas distribuida de la siguiente manera:

Tabla 4
Unidad de investigación

Escuela	Programa	N° de estudiantes	Total
ADMINISTRACIÓN	XIX	56	165
	XX	20	
	XXI	36	
	XXII	28	
	GO USAT	25	
CONTABILIDAD	XV	25	131
	XVI	27	
	XVII	35	
	XVIII	44	

2.4.2. Muestra

Fue un muestreo aleatorio intencional por grupo intacto. No se pudo tomar a toda la población inicial de 296 personas como se pretendía, debido a diversos factores los cuales están resumidos en la Tabla 5, quedando 242 personas hábiles. Antes de aplicar la encuesta de manera masiva, se eligió a la Promoción XVI de la escuela de Contabilidad (22 válidos) para aplicar la Prueba Piloto, por lo que la población efectiva quedó en 220 personas tal como se muestra en la Tabla 5.

Tabla 5
Encuestas válidas

Escuela	Programa	A	B	C	D	E	F	G
ADMINISTRACIÓN	XIX	56	0	4	0	0	52	
	XX	20	0	1	3	8	8	
	XXI	36	0	1	1	2	32	139
	XXII	28	0	0	2	2	24	
	GO USAT	25	0	0	0	2	23	
CONTABILIDAD	XV	25	6	0	4	4	11	
	XVI	27	0	0	3	2	22	103
	XVII	35	1	0	0	2	32	
	XVIII	44	1	0	2	3	38	
TOTAL		296	8	6	15	25	242	242

A = Población de cada grupo.

B = No quisieron participar.

C = Retirados.

D = Tests mal contestados.

E = Ausentes.

F = Total de Válidos.

G = Total de Válidos por Escuela.

Los **criterios de descarte** que se han tenido en cuenta han sido:

- Personas que no quisieron participar luego de explicarles el propósito de la encuesta y la libertad que tenían de decidir leyéndoles el Permiso consentido (Apéndice).
- Personas que en el momento de la empresa se habían retirado de sus cursos.
- Encuestas mal contestadas ya sea porque no habían respondido a todas las preguntas o porque habían marcado más de una alternativa.
- Personas que no participaron por estar ausentes debido a que estaban enfermos, estaban de viaje por trabajo.

Por tanto, los **criterios de inclusión** fueron:

- Personas que aceptaron responder los tests.
- Personas que contestaron correctamente los tests.

2.5. Métodos, Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos

2.5.1. Métodos

En la aplicación de las encuestas se utilizaron cuestionarios con escala tipo Likert con 7 opciones de respuesta, en el caso del Compromiso Organizacional del 1 al 7 y en el test del síndrome de *Burnout* del 0 al 6. **Ver Apéndice B.**

Para dar respuesta al objetivo general, se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson para determinar la relación de sus respectivas dimensiones.

2.5.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la técnica de gabinete, se recurrió a papers, ponencias y tesis de registro electrónico de bases de datos y de libros tanto digitales como físicos, y para la técnica de campo o levantamiento de los datos, se utilizó la técnica de la encuesta, su aplicación fue a través de cuestionarios dirigidos a los estudiantes de profesionalización de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Al momento de aplicar la técnica de la encuesta, para los grupos de profesionalización: Administración de Empresas y Contabilidad, se consideraron los criterios éticos detallados en el punto 2.8.

2.6. Técnicas de Procesamiento de Datos

Los datos fueron procesados con el software SPSS 24.0 y Excel 2013 para la elaboración de tablas y gráficos en forma uni y bidimensional de las variables en estudio.

2.7. Plan de procesamiento estadístico para el análisis de datos

Después de aplicar una prueba piloto para probar la validez de los tests, estos se aplicaron a través de una encuesta, una vez recogidos los datos, se procedió a ingresarlos a una base de datos en SPSS para luego encontrar el alfa de Cronbach de ambas variables, los coeficientes de correlación de Pearson, la frecuencia categorizada de los valores, para establecer una comparación de medias entre los valores demográficos y las dimensiones de cada variable para encontrar valores significativos, finalmente se procedió a utilizar el Excel 2013 para obtener las tablas que a continuación se presentan.

Tabla 6
Alfa de Cronbach de las variables

Estadísticas de Fiabilidad de	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	0,687	18
SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i>	0,873	22

Ambos valores prueban la consistencia de los cuestionarios, pues Nunally (1967) parafraseado por Frías-Navarro (2014) decía que *“en las primeras fases de la investigación un valor de fiabilidad de 0.6 o 0.5 puede ser suficiente. Con investigación básica se necesita al menos 0.8 y en investigación aplicada entre 0.9 y 0.95”*. La misma, Frías-Navarro (2014) parafraseando a Huh, Delorme & Reid (2006) dice: *“el valor de fiabilidad en investigación exploratoria debe ser igual o mayor a 0.6; en estudios confirmatorios debe estar entre 0.7 y 0.8”*. Se observa pues, que los valores encontrados son satisfactorios, pues nunca se ha hecho un estudio en esta realidad por lo que es una investigación descriptiva exploratoria, por tanto, los dos cuestionarios tienen consistencia para ser aplicados.

En lo que concierne al Compromiso Organizacional se consideró hacer una baremación debido a que, en la bibliografía consultada, se encontraron diversas formas de clasificación, pero no mostraban los baremos utilizados cuando aplicaron el test de Meyer y Allen (1997). La distribución de frecuencias de cada una de las dimensiones que conforman el Compromiso Organizacional y que sirvieron para encontrar los baremos que se presentan en la siguiente tabla, están en el **Apéndice E**.

Tabla 7

Baremos encontrados para las dimensiones del Compromiso Organizacional

	BAJO	MEDIO	ALTO
AFECTIVA	Hasta 25	> 25 hasta 33	> 33 hasta 42
CONTINUIDAD	Hasta 21	> 21 hasta 26	> 26 hasta 42
NORMATIVA	Hasta 26	> 26 hasta 33	> 33 hasta 42

En cambio, con el Síndrome de Burnout no ocurrió así, pues en los documentos consultados se comprobó que los baremos utilizados son siempre los mismos, dichos baremos se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 8

Baremos utilizados para el Síndrome de Burnout

	BAJO	MEDIO	ALTO
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Hasta 16	> 16 hasta 26	> 26 hasta 54
DESPERSONALIZACIÓN	Hasta 8	> 8 hasta 13	> 13 hasta 30
BAJA REALIZACIÓN PERSONAL	> 36 hasta 48	> 30 hasta 36	Hasta 30

2.8. Criterios Éticos

Se consideraron ciertas normas éticas para al momento de la recolección de datos.

Los principios éticos en investigaciones con seres humanos que se han tomado en cuenta han sido:

- **Principio de Totalidad / Integridad:** *«La integridad de la persona incluye la totalidad fisiológica, psicológica, social, ecológica, axiológica y espiritual»* Osorio, J. (2000). La persona es *«un ser total e integral conformado por su yo y sus circunstancias de espacio y tiempo en relación con otras personas con quienes forma comunidad en interdependencia con un ecosistema»* (Osorio, 2000).

En nuestro estudio considera este Principio pues ha determinado que la relación entre la percepción de compromiso organizacional y el síndrome de *Burnout* es adecuada, además, señalamos la importancia y gravedad del tema estudiado pues impacta no solamente en el ámbito laboral sino también familiar pues la persona es un ser integral.

- **Principio de respeto a las personas:** *«El respeto supone atención y valoración de la escala de valores propios del otro, con sus temores, sus expectativas y su proyecto de vida».* (Osorio, 2000). Este respeto comprende dos deberes éticos fundamentales:

- a) *La no maleficencia:* Que consiste en no causar daño.
- b) *La autonomía:* Facultad para gobernarse a sí mismo.

Este respeto a las personas, comprende dos categorías:

- i) Lo pertinente a la información: Comunicación y comprensión adecuada de la información.
- ii) Lo relativo al consentimiento: Capacidad de libre elección y sin coacción alguna para que la persona participe en el estudio.

En nuestro estudio, antes de pasar los dos **tests se les explicó a los estudiantes** de profesionalización los objetivos y beneficios que la investigación para la persona, trabajador y organización, por lo que se les indicó que **el llenado del cuestionario era voluntario, y se aseguró la confidencialidad de la información, puesto que el llenado del cuestionario era anónimo.** También coincide Asimismo se les comunicó que, **si en el transcurso de la encuesta, desistieran en seguir**

respondiendo, tenían la libertad de retractarse y devolver la encuesta incompleta sin que haya represalia alguna.

- **Principio de beneficencia:** Consiste en el deber ético de buscar el bien para los participantes, que los riesgos sean razonables frente a los beneficios logrados, que los diseños tengan validez científica y que los investigadores tengan competencia integral para realizar el estudio y sean promotores del bienestar de las personas (Osorio, 2000).

Nuestro estudio no expone a los participantes a riesgo alguno, además la información proporcionada por ellos ha servido para hacer un diagnóstico de cómo están en cuanto a Compromiso organizacional y Síndrome de *Burnout*. Por otra parte, los encargados de hacer este estudio somos profesionales con visión humanista y católica, y, por ende, respetuosos con la dignidad de la persona humana y comprometidos en buscar la verdad, además, hemos contado con una continua supervisión por parte de nuestro asesor, asegurando así que el estudio se ha realizado con la rigurosidad adecuada.

- **Principio de Justicia:** Consiste en comprender y reconocer los principios y de buscar efectivamente las consecuencias buenas de todo el actuar investigativo. «*El límite del investigador es el bien integral de la humanidad y del ecosistema*» (Osorio, 2000).

Respecto a este principio, las conclusiones de este estudio son para orientar a la Facultad de CC.EE. en donde se aplicó este estudio, a los estudiantes de profesionalización que participaron en él y a las empresas de donde provienen estos estudiantes a fin de tomar medidas adecuadas para lograr afianzar el compromiso organizacional y evitar el síndrome de *Burnout*

para que los estudiantes mejoren su calidad de vida y aporten de manera más efectiva en sus organizaciones.

Asimismo, hemos considerado los siguientes criterios:

Tabla 9
Criterios de rigor en la investigación

Criterios	Características	Procedimientos
Credibilidad Valor de la verdad /Autenticidad	Aproximación de los resultados de una investigación frente al fenómeno observado.	Las respuestas son las que marcaron los participantes sin alteración alguna.
Transferibilidad Aplicabilidad	Los resultados derivados de la investigación son transferibles, no generalizables.	Recogida exhaustiva de datos: Los resultados han sido de la población estudiada lo que no se puede generalizar, pero sí comparar con otros estudios.
Consistencia Dependencia/Repl- cabilidad	El cuestionario debe tener consistencia, se utilizó el Alfa de Cronbach.	Descripción detallada del proceso de recogida, análisis e interpretación de los datos: Se aplicó una encuesta que contenía los tests de Compromiso organizacional y del Síndrome de Burnout. Reflexividad del investigador: Discusión, conclusiones y recomendaciones.
Confirmabilidad o Reflexividad. Neutralidad/Objetivid ad	Los resultados de la investigación deben garantizar la veracidad de lo respondido por los participantes.	Contrastación de los resultados con la literatura existente: Discusión. Revisión de hallazgos por otros investigadores: Antecedentes encontrados. Identificación y descripción de limitaciones y alcances del investigador: Criterios de inclusión y exclusión descritos en la muestra.
Relevancia	Permite evaluar el logro de los objetivos planteados y saber si se obtuvo un mejor	Correspondencia entre la justificación y los resultados obtenidos: Conclusiones.

Criterios	Características	Procedimientos
	conocimiento del fenómeno de estudio.	
Adecuación teórico-epistemológica	Correspondencia adecuada del problema por investigar y la teoría existente.	Utilización de instrumentos adecuados: Se aplicaron tests validados para el Compromiso organizacional y el Síndrome de Burnout.

Fuente: Adaptado de Noreña, Alcaraz-Moreno, Rojas y Rebolledo-Malpica (2011)

El consentimiento informado que se les dio a conocer se encuentra en el **Apéndice D**.

Luego de haber informado sobre el contenido del cuestionario, a los estudiantes que aceptaron su participación, se procedió a repartir los cuestionarios, indicándoles la forma de llenado del mismo. Es importante mencionar que para poder acceder a las aulas de sesiones de clase se tuvo el permiso de autoridades de Facultad de Ciencias Empresariales y de igual forma se coordinó con el profesor de cada curso el horario para la aplicación de la encuesta, con el objetivo que los encuestados llenen el cuestionario con total tranquilidad.

CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

A continuación se presentan el grado de relación que se obtuvieron entre las diferentes dimensiones de los constructos intervinientes, el Compromiso Organizacional comprende tres dimensiones: Afectiva, de Continuidad y Normativa, mientras que las dimensiones del Síndrome de *Burnout* son: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Baja Estima Personal; para ello se encontró los coeficientes de Correlación “r” de Pearson, los cuales se presentan en la siguiente *Figura 12* y también en la Tabla 36 del Apéndice C.

De los 15 valores obtenidos al relacionar las 6 dimensiones entre sí, se observó que 14 indicaron que sí existe correlación significativa, 10 al 1% de error y 4 al 5% de error, es decir, sí existe una correlación significativa, el único valor en donde no hay correlación alguna se da entre la dimensión de Continuidad con la dimensión Normativa.

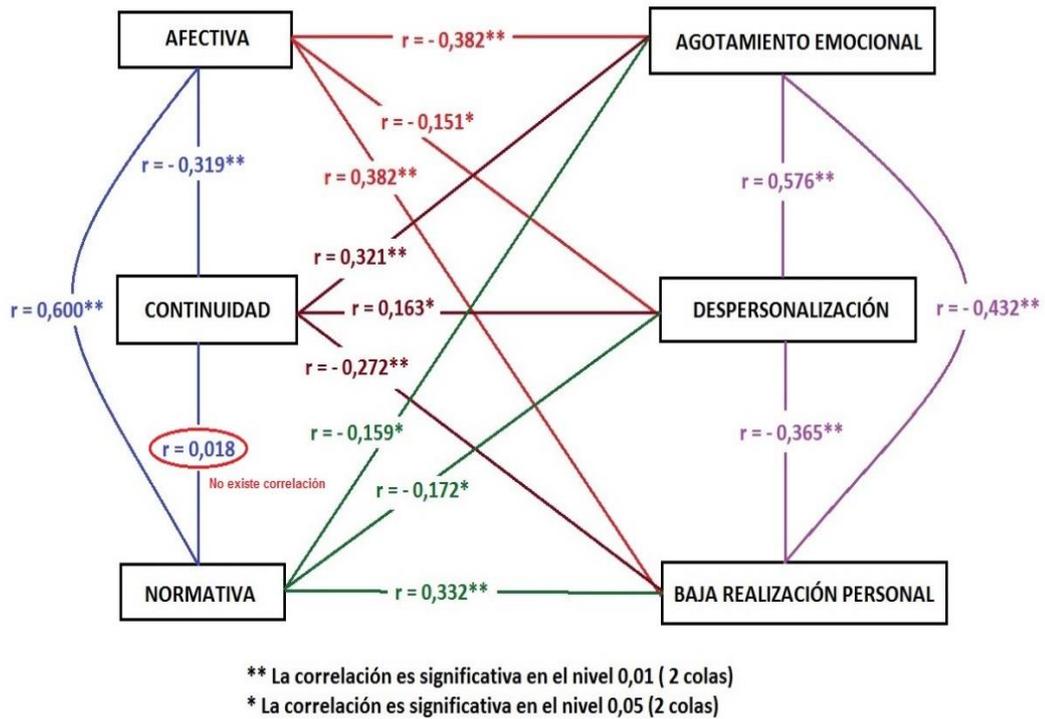


Figura 12. Coeficientes de correlación “r” de Pearson entre las dimensiones de Compromiso organizacional y del Síndrome de Burnout

Las correlaciones entre las dimensiones de Compromiso Organizacional se encontró lo siguiente: entre la dimensión Afectiva y Normativa directa, entre la dimensión Afectiva y de Continuidad inversa y entre la dimensión de Continuidad con la Normativa no existe correlación alguna.

Las correlaciones entre las dimensiones de Síndrome de *Burnout* fueron: directa entre la dimensión de Agotamiento Emocional y la de Despersonalización, inversa entre Agotamiento Emocional y Baja Realización Personal, e inversa también entre la Despersonalización y la Baja Realización Personal.

De las 9 correlaciones entre las dimensiones de las dos variables se encontraron lo siguiente: inversa entre la dimensión Afectiva y Agotamiento Emocional y también con la Despersonalización, directa entre la Afectiva con la Baja Realización Personal, directa entre Continuidad con Agotamiento Emocional y también con Despersonalización, inversa entre Continuidad con Baja Realización Personal, inversa entre la dimensión Normativa con Agotamiento Emocional, igual que con Despersonalización, en cambio es directa entre la Normativa y la Baja Realización Personal. De las 9 correlaciones, 5 son al 1% y 4 al 5% de error.

Los valores promedios con sus respectivas desviaciones estándar que se han obtenido de cada una de las seis dimensiones, se muestran en la siguiente tabla, así como sus respectivos valores mínimos y máximos, y el nivel o categoría a la que pertenecen.

Tabla 10
Estadísticos descriptivos de las dimensiones de Compromiso Organizacional y del Síndrome de Burnout

Variable	Dimensión	N	Mín.	Máx.	Media	Desviac. estándar	Nivel
Compromiso Organizacional	Afectiva	220	6	42	29,87	8,16	MEDIO
	Continuidad	220	7	42	24,71	6,77	MEDIO
	Normativa	220	6	42	29,65	7,50	MEDIO
Síndrome de Burnout	Agotamiento Emocional	220	0	54	17,91	11,62	MEDIO
	Despersonalización	220	0	26	6,72	5,82	BAJO
	Baja Realización Personal	220	14	48	37,78	8,17	BAJO

Según las escalas de cada test, se obtuvieron los niveles de cada dimensión, pero para un análisis más exhaustivo, se ha visto pertinente presentar un cuadro con su respectivo gráfico de cada dimensión para observar cómo están distribuidos las respuestas de los 220 encuestados en cada caso y cuál es su tendencia.

Tabla 11
Frecuencia de la Dimensión Afectiva según la escala de valoración respectiva

Nivel	Frecuencia	%
Bajo (Hasta 25)	65	29,5
Medio (> 25 hasta 33)	75	34,1
Alto (> 33 hasta 42)	80	36,4
Total	220	100,0

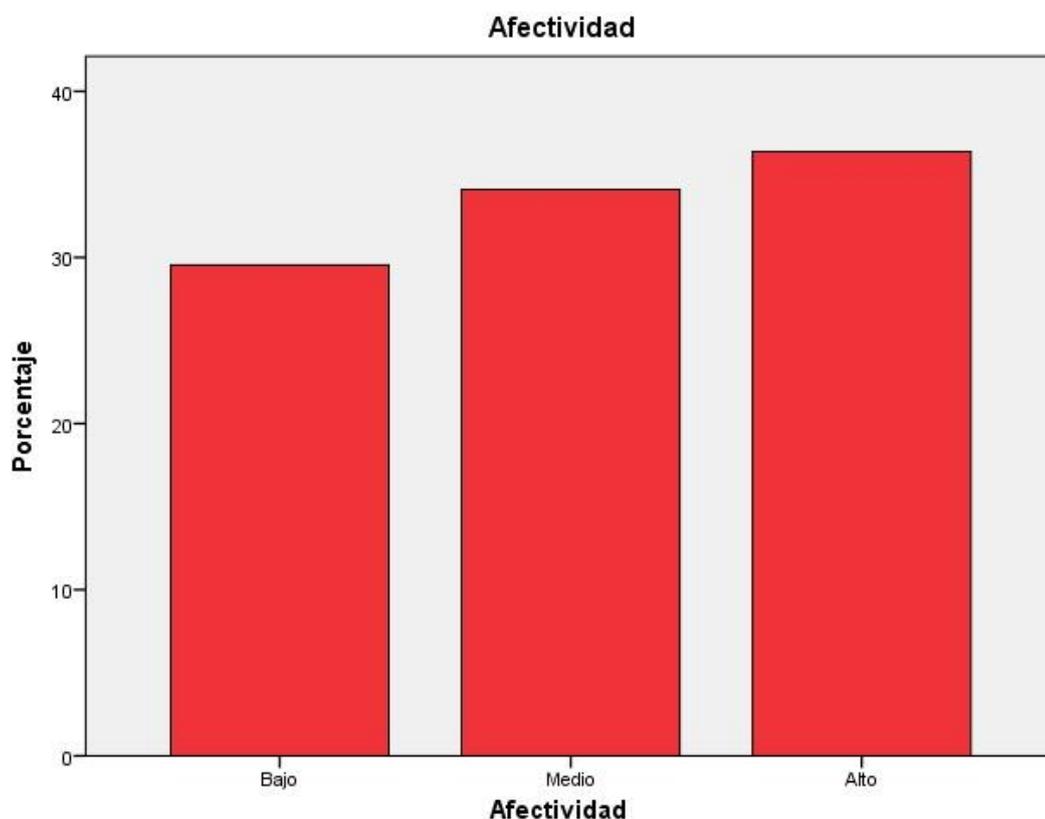


Figura 13. Frecuencias de la Dimensión Afectiva según niveles

Se observa que el nivel es MEDIO con tendencia hacia ALTO.

Tabla 12

Frecuencia de la Dimensión de Continuidad según la escala de valoración respectiva

Nivel (intervalo)	Frecuencia	%
Bajo (Hasta 21)	68	30,9
Medio (> 21 hasta 26)	79	35,9
Alto (> 26 hasta 42)	73	33,2
Total	220	100,0

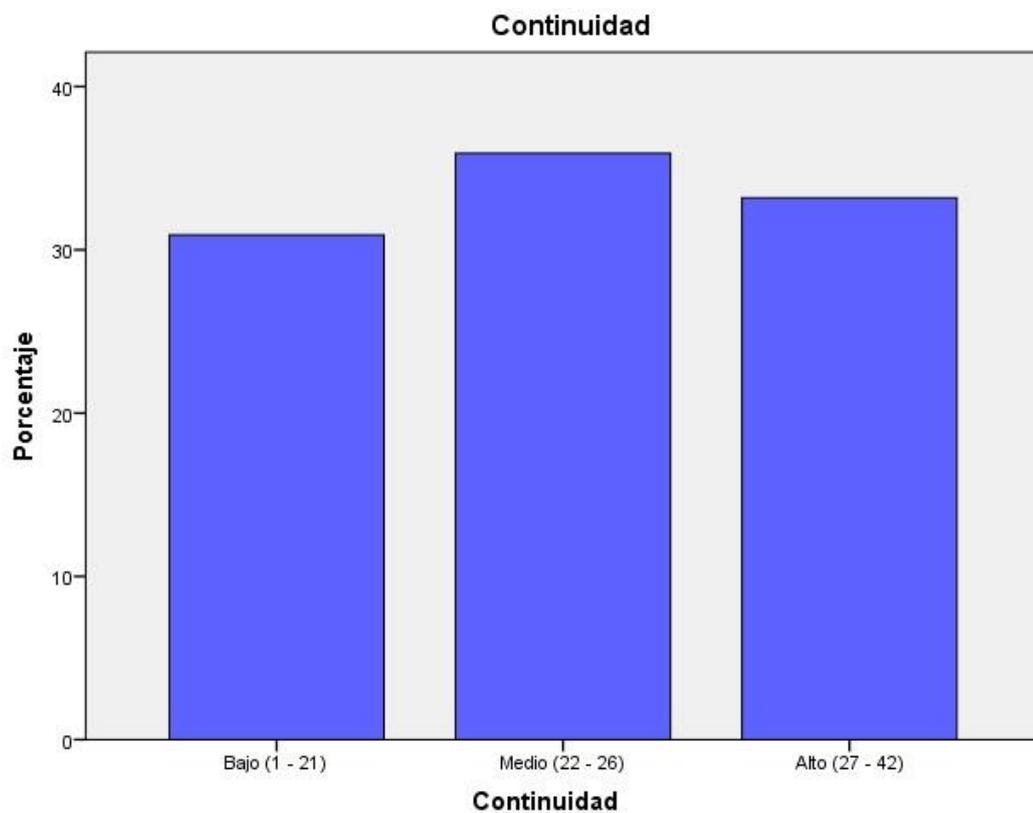


Figura 14. Frecuencias de la Dimensión de Continuidad según niveles

En la dimensión de Continuidad, la densidad es mayor en el nivel medio con un 35,9% seguido del nivel alto con el 33,2%, por lo que se puede afirmar que está en un nivel MEDIO tendiendo a ALTO.

Tabla 13

Frecuencia de la Dimensión Normativa según la escala de valoración respectiva

Nivel (intervalo)	Frecuencia	%
Bajo (Hasta 26)	68	30,9
Medio (> 26 hasta 33)	71	32,3
Alto (> 33 hasta 42)	81	36,8
Total	220	100.0

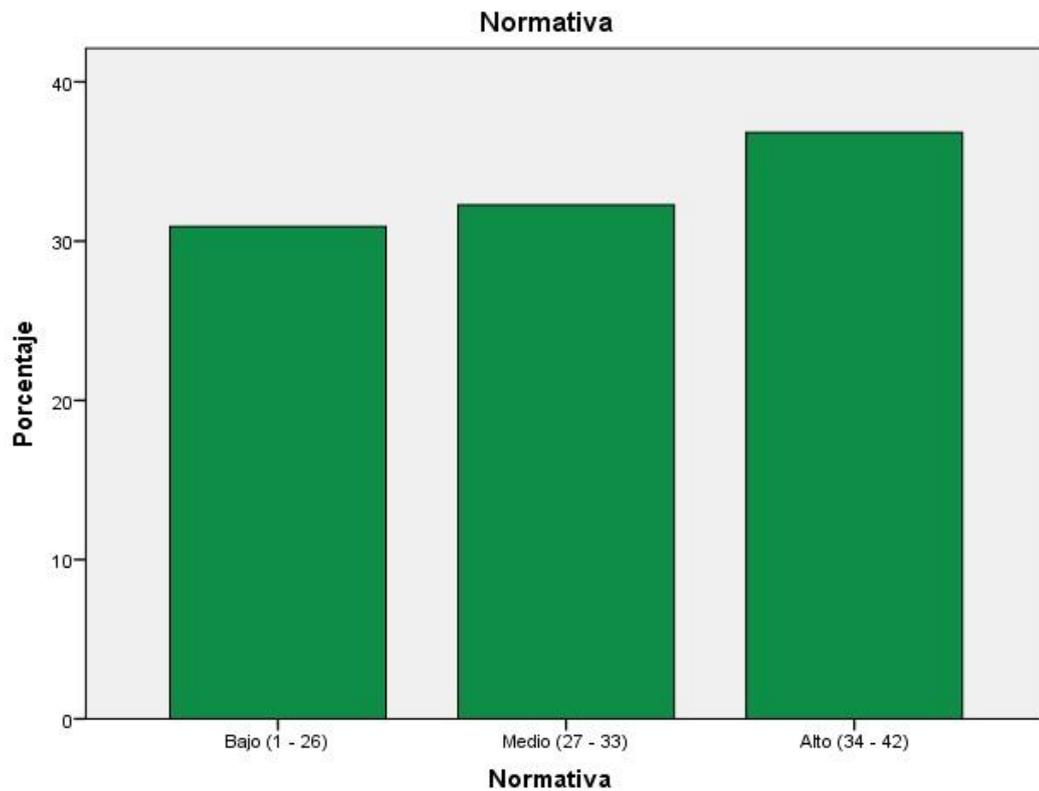


Figura 15. Frecuencias de la Dimensión Normativa según niveles

A continuación, se analizan las dimensiones del Síndrome de *Burnout*.

En el caso de la dimensión Normativa, el nivel alcanzado es ALTO con el 36,8% seguido del nivel Medio con el 32,3% y, por último, el nivel Bajo con 30,9%.

Tabla 14

Frecuencia de la Dimensión de Agotamiento Emocional según la escala de valoración respectiva

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	113	51,4
Medio	53	24,1
Alto	54	24,5
Total	220	100,0

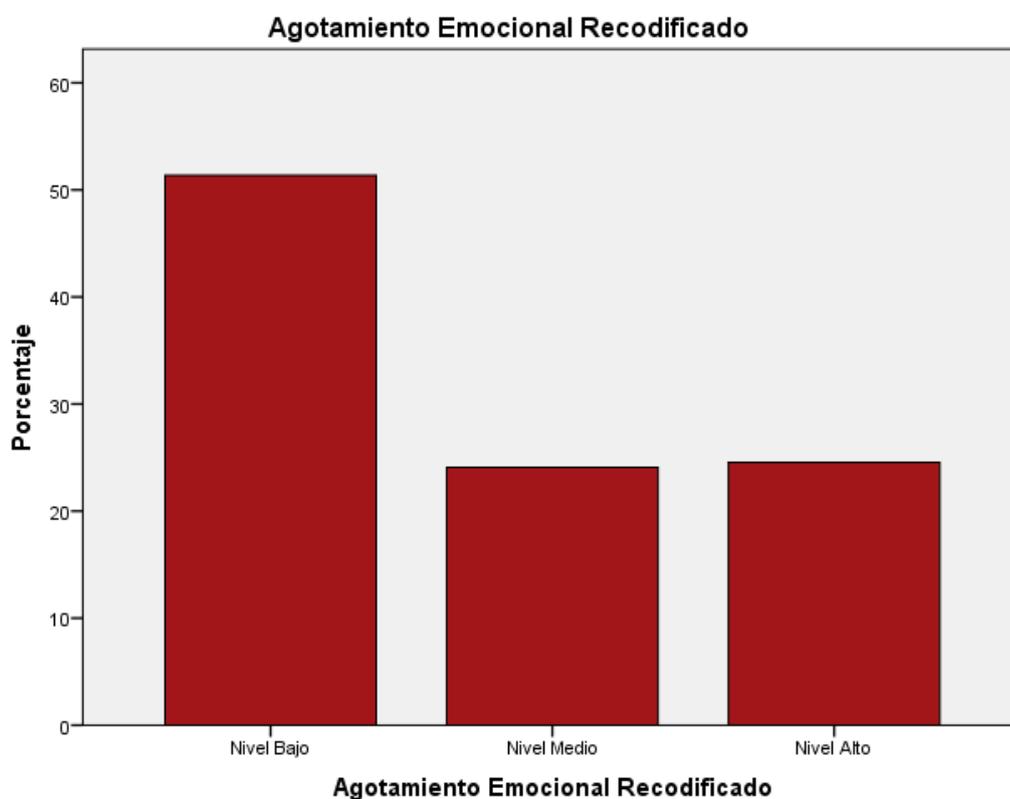


Figura 16. Frecuencias de la Dimensión de Agotamiento Emocional según niveles

En la dimensión de Agotamiento Emocional, se observa que predomina el nivel BAJO con el 54,1% con un empate de los otros dos niveles, 24,1% el nivel Medio y 24,5% el nivel Alto.

Tabla 15

Frecuencia de la Dimensión de Despersonalización según la escala de valoración respectiva

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	145	65,9
Medio	43	19,5
Alto	32	14,5
Total	220	100,0

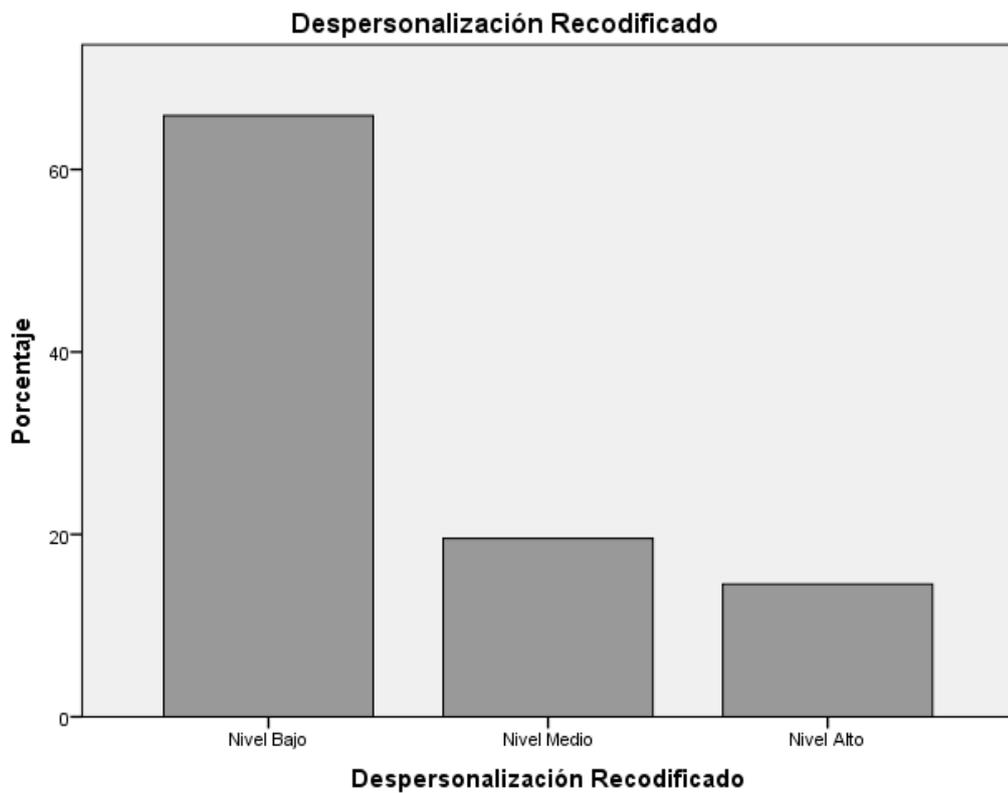


Figura 17. Frecuencias de la Dimensión de Despersonalización según niveles

En la dimensión de Despersonalización, el nivel BAJO predomina sobre los otros con el 65,9%, y con una diferencia a favor del nivel medio de 5%.

Tabla 16

Frecuencia de la Dimensión de Baja Realización Personal según la escala de valoración respectiva

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	137	62,3
Medio	37	16,8
Alto	46	20,9
Total	220	100,0

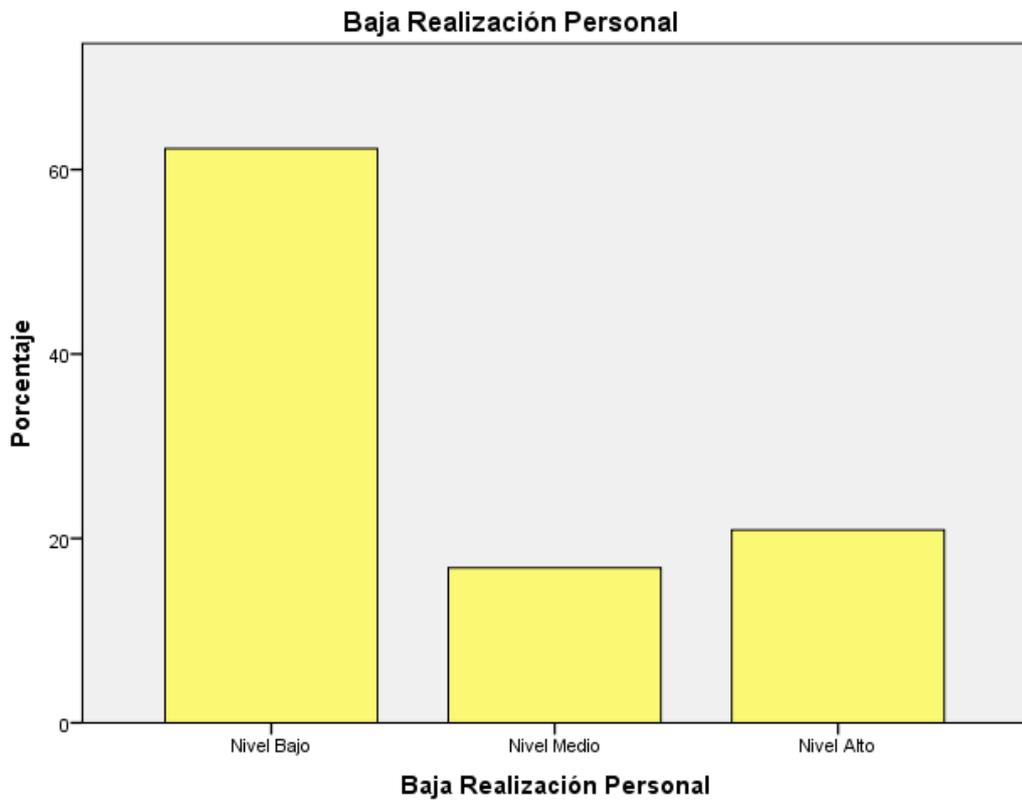


Figura 18. Frecuencias de la Dimensión de Baja Realización Personal según niveles

En este último caso, la dimensión de Baja Realización Personal muestra un nivel BAJO con el 62,3%.

En la tabla siguiente se muestra la distribución por escuela de los estudiantes de los programas de Profesionalización de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad en estudio.

Tabla 17

Distribución de la población encuestada por Escuela

		Frecuencia	%
Válido	Administración	139	63,2
	Contabilidad	81	36,8
	Total	220	100,0

La mayoría (63,2%) de la población encuestada pertenece a la Escuela de Administración de Empresas.

La siguiente tabla relaciona las dimensiones del Compromiso Organizacional y del Síndrome de *Burnout* con las escuelas de Administración y de Contabilidad respectivamente.

Tabla 18

Características del Compromiso Organizacional y Síndrome de Burnout en sus diferentes dimensiones según Escuela

VARIABLE	Dimensión / Nivel	Escuela	N	Media	Media pond.	Desv. Estánd.	p-valor
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Afectiva / Medio	Administración	139	29,32	29,87	7,961	0,140*
		Contabilidad	81	30,81			
	Continuidad / Medio	Administración	139	24,99	24,71	6,821	0,292
		Contabilidad	81	24,22			
	Normativa / Medio	Administración	139	29,41	29,65	7,350	0,524*
		Contabilidad	81	30,05			
		Administración	139	18,26	17,91	11,564	0,518*

VARIABLE	Dimensión / Nivel	Escuela	N	Media	Media pond.	Desv. Estánd.	p-valor
SÍNDROME DE BURNOUT	Agotam. Emoc. / Medio	Contabilidad	81	17,32		11,768	
	Despersonalización / Bajo	Administración	139	7,12		5,795	0,112*
		Contabilidad	81	6,04	6,72	5,834	
	Baja Realiz. Personal / Bajo	Administración	139	37,94		8,081	0,743*
		Contabilidad	81	37,52	37,79	8,377	

* Se aplicó la prueba de Mann-Whitney pues no se ajustaban a una distribución normal.

En todos los casos se repite el nivel mostrado con la totalidad de la población, sólo en la dimensión de Continuidad hay distribución Normal. Al comparar las medias se observó en todos los casos que la diferencia entre ellas no es significativa, porque el nivel de significancia $> 0,05$.

Tabla 19

Distribución de la población encuestada por sexo

Sexo	Frecuencia	%
Hombre	77	35.0
Mujer	143	65.0
Total	220	100.0

En esta distribución se observa que los dos tercios de la población encuestada son mujeres, en el siguiente cuadro se constata que en ambas Escuelas hay más mujeres que hombres, en Contabilidad la proporción es aproximadamente 3:1, mientras que en Administración la proporción es aproximadamente 1,5:1. La siguiente Tabla muestra los promedios y sus respectivas desviaciones estándar de las poblaciones masculina y femenina en cada dimensión de las dos variables.

Tabla 20

Distribución de la población encuestada por sexo

		Sexo				
		Hombre		Mujer		Total
Escuela	Administración	56	72,73%	83	58,04%	139
	Contabilidad	21	27,27%	60	41,96%	81
Total		77	100,00%	143	100%	220

En la siguiente tabla se comprueba que, en todos los casos, se mantiene la clasificación de los niveles encontrados para cada dimensión. La única diferencia significativa entre las medias de Hombre y Mujer se da en la dimensión de Baja Realización Personal, la Mujer tiene un nivel más Bajo en la dimensión de Baja Realización Personal.

Tabla 21

Características del Compromiso Organizacional y Síndrome de Burnout en sus diferentes dimensiones según Sexo

VARIABLE	Dimensión / Nivel	Sexo	N	Media	Media pond.	Desv. Estánd.	p-valor
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Afectiva / Medio	Hombre	77	30,49	29,87	7,988	0,406
		Mujer	143	29,53		8,261	
	Continuidad / Medio	Hombre	77	24,05	24,71	7,287	0,292
		Mujer	143	25,06		6,468	
	Normativa / Medio	Hombre	77	30,29	29,65	8,291	0,524*
		Mujer	143	29,30		7,049	
SÍNDROME DE BURNOUT	Agotam. Emoc. / Medio	Hombre	77	17,22	17,92	12,868	0,518*
		Mujer	143	18,29		10,921	
	Despersonalización / Bajo	Hombre	77	6,65	6,72	6,024	0,112*
		Mujer	143	6,76		5,728	
	Baja Realizac. Pers. / Bajo	Hombre	77	39,18	37,78	7,805	0,743*
		Mujer	143	37,03		8,296	

* Se aplicó la prueba de Mann-Whitney pues no se ajustaban a una distribución normal.

La media más alta tanto en el Hombre como en la Mujer de Compromiso Organizacional se da en la dimensión Afectiva, pero sin diferencia significativa entre ellos.

La media más baja se da en la dimensión de Continuidad tanto para el Hombre como para la Mujer. En ninguna de las dimensiones de Compromiso Organizacional se nota una diferencia significativa entre los sexos.

Por su parte, las medias con mayor valor en el Síndrome de *Burnout* se encuentran en la dimensión de Agotamiento Emocional, tanto en Hombres como en Mujeres. El Agotamiento Emocional es la dimensión que se debe cuidar pues es la que tiene más alto su valor. Las medias más bajas se dan en la dimensión de Despersonalización: Hombres y Mujeres, por tanto, la Despersonalización es la dimensión de menor riesgo.

A continuación, se muestran los resultados de otras variables demográficas en relación al Compromiso organizacional y al Síndrome de *Burnout*, estas variables fueron: edad, estado civil, años de experiencia en el rubro, años en la empresa donde se trabaja actualmente y condición laboral.

Respecto a la variable demográfica Edad, la siguiente tabla muestra cómo está distribuida la población en estudio.

Tabla 22
Distribución de la población encuestada por Edad

Edad	Frecuencia	Edad x Frec. y Media	Desv. Estánd
20	3	60	
21	6	126	
22	13	286	

Edad	Frecuencia	Edad x Frec. y Media	Desv. Estánd
23	22	506	
24	12	288	
25	14	350	
26	15	390	
27	17	459	
28	20	560	
29	15	435	
30	10	300	
31	13	403	
32	7	224	
33	6	198	
34	6	204	
35	4	140	
36	5	180	
37	3	111	
38	3	114	
39	3	117	
40	2	80	
41	1	41	
42	4	168	
43	2	86	
44	3	132	
45	2	90	
46	2	92	
47	1	47	
50	2	100	
53	1	53	
54	1	54	
Total		218	29.33 5.96

Del cuadro anterior se extrae que la media del grupo encuestado es de 29,33 años con una desviación estándar de 5,96 años, por lo que se puede afirmar que es una población joven. El total fue de 218 personas porque no se tomaron en cuenta dos encuestas debido a que no registraron su edad.

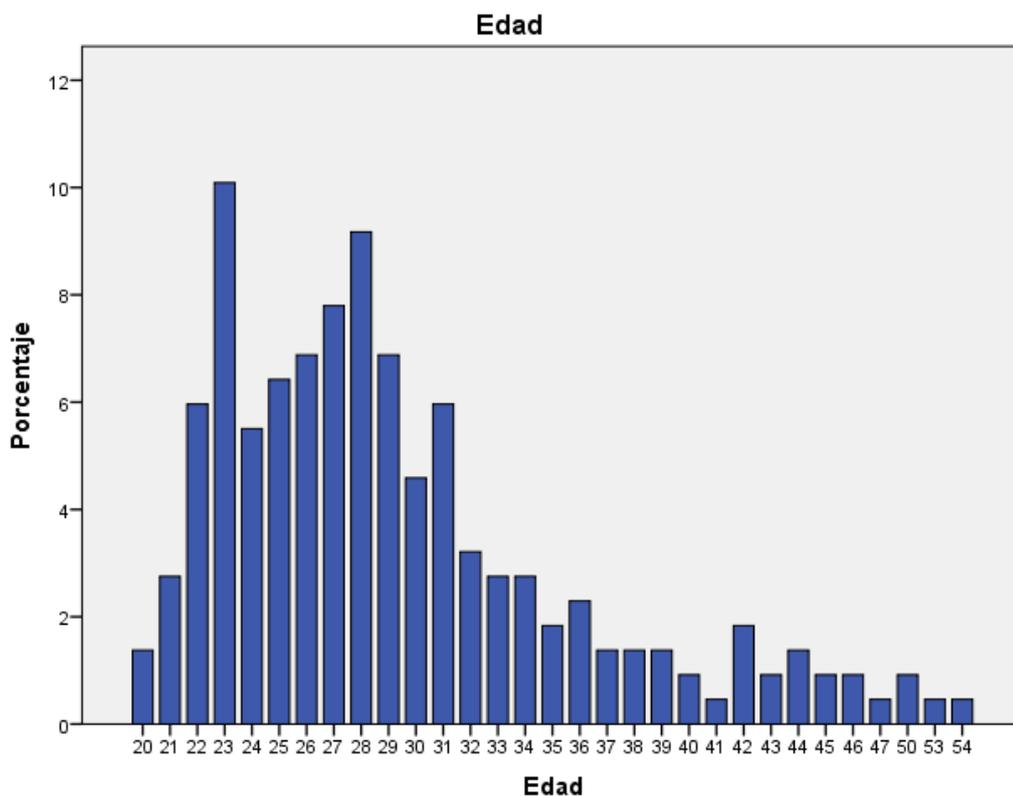


Figura 19. Frecuencias por Edad

En la figura anterior se observa claramente que la población es mayoritariamente joven concentrándose entre los 21 y 32 años. Por ello, se hicieron dos análisis, con 25 y 30 años respectivamente. Y en ambos análisis se generaron dos grupos, los primeros con edades inferiores a las indicadas, y los segundos, con edades desde las mismas en adelante.

Los resultados de ambos análisis se muestran en la siguiente tabla observándose que, en los intervalos de 25 años, no hay diferencia significativa entre las medias de los grupos generados, en cambio, en los intervalos de 30 años sí se detecta que hay diferencia significativa en Compromiso Organizacional, en su dimensión de Continuidad, mientras que, en el Síndrome de Burnout, la diferencia significativa se da en sus tres dimensiones.

También se observa que los valores más bajos se encuentran en la dimensión de Continuidad perteneciente a Compromiso Organizacional.

Tabla 23

Características del Compromiso Organizacional y Síndrome de Burnout en sus diferentes dimensiones según Edades (edades elegidas 25 y 30 años)

Variable	Dimensión / Nivel	Edades	N	Media	Media pond.	Desv. Estánd.	p-valor
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Afectiva / Medio	>= 25	164	30,18	29,87	7,741	0,585*
		< 25	56	28,95		9,300	
		>= 30	83	31,13	29,87	7,619	0,097*
		< 30	137	29,10		8,408	
	Continuidad / Medio	>= 25	164	24,41	24,71	6,553	0,108*
		< 25	56	25,57		7,351	
		>= 30	83	23,41	24,71	6,993	0,011*
		< 30	137	25,50		6,526	
	Normativa / Medio	>= 25	164	29,61	29,65	7,278	0,615*
		< 25	56	29,75		8,194	
		>= 30	83	29,71	29,65	8,033	0,851*
		< 30	137	29,61		7,193	
Agotamiento Emocional / Medio	>= 25	164	17,61	17,91	11,695	0,47*	
	< 25	56	18,80		11,461		
	>= 30	83	16,05	17,91	11,915	0,026*	
	< 30	137	19,04		11,334		
SÍNDROME DE BURNOUT	Baja Realización	>= 25	164	6,69	6,72	5,920	0,691*
		< 25	56	6,80		5,564	
		>= 30	83	5,39	6,72	5,763	0,002*
		< 30	137	7,53		5,724	
		>= 25	164	37,81	37,78	8,428	0,687*
		< 25	56	37,70		7,456	

Personal / Bajo	>= 30	83	39,45	37,78	8,620	0.003*
	< 30	137	36,77			

* Se aplicó la prueba de Mann-Whitney pues no se ajustaban a una distribución normal.

En relación con el estado civil, el Agotamiento Emocional posee los valores más altos, por lo que es la de más alto riesgo y la de más bajo riesgo es la Despersonalización por tener los valores más bajos.

Tabla 24

Distribución de la población encuestada por Estado civil

Estado civil	Frecuencia	%
Soltero(a)	149	67,7
Casado(a)	38	17,3
Divorciado(a)	11	5,0
Viudo(a)	1	0,5
Conviviente	19	8,6
Total	218	99,1
No contestaron	2	0,9
Total	220	100,0

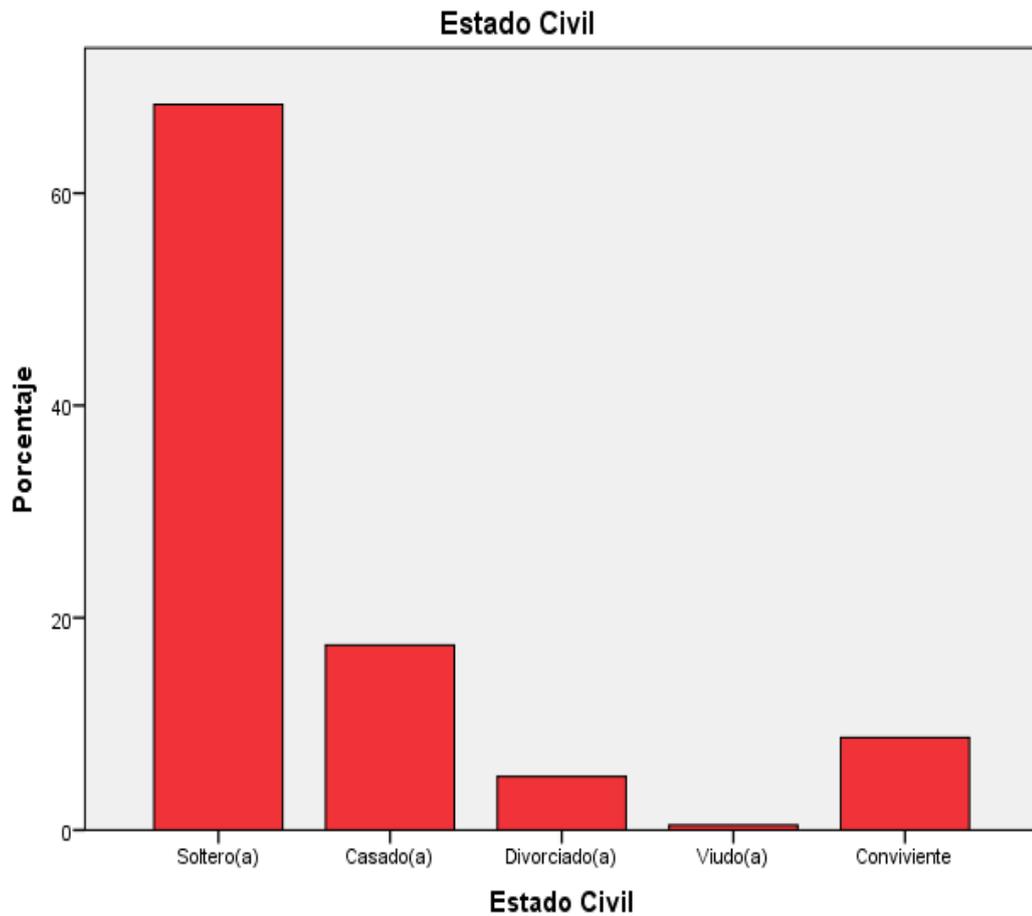


Figura 20. Frecuencias por Estado civil

Se observa que más de las 2/3 partes de la población en estudio es soltero(a), seguida de los casados quienes representan el 17%, luego los convivientes, los divorciados y por último la persona viuda.

Los resultados según la variable Estado civil para las dimensiones de las dos variables en estudio respectivamente se muestran a continuación.

Tabla 25

Características del Compromiso Organizacional y Síndrome de Burnout en sus diferentes dimensiones según el Estado Civil

Variable	Dimensión / Nivel	Estado Civil	N	Media	Media pond.	Desv. Estánd.	p-valor
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Afectiva / Medio	Soltero(a)	149	29,02		7,892	
		Casado(a)	38	32,37		6,906	
		Divorciado(a)	11	26,09	29.84	9,418	0,010*
		Viudo(a)	1	38,00		-	
		Conviviente	19	33,00		10,405	
	de Continuidad / Medio	Soltero(a)	149	25,10		6,550	
		Casado(a)	38	23,16		7,023	
		Divorciado(a)	11	29,27	24.77	5,968	0,049
		Viudo(a)	1	18,00		-	
		Conviviente	19	23,16		7,320	
	Normativa / Medio	Soltero(a)	149	29,52		6,999	
		Casado(a)	38	30,00		7,237	
Divorciado(a)		11	25,55	29.57	10,348	0,258*	
Viudo(a)		1	42,00		-		
Conviviente		19	30,74		9,315		
SÍNDROME DE BURNOUT	Agotamiento Emocional / Medio	Soltero(a)	149	18,54		11,449	
		Casado(a)	38	17,34		10,990	
		Divorciado(a)	11	16,18	17.83	15,880	0,406*
		Viudo(a)	1	9,00		-	
		Conviviente	19	14,63		11,186	
	Despersonalización / Bajo	Soltero(a)	149	6,93		5,874	
		Casado(a)	38	7,50		5,899	
		Divorciado(a)	11	4,18	6,74	5,997	0,240*
		Viudo(a)	1	4,00		-	
		Conviviente	19	5,32		5,175	
	Baja Realización Personal / Bajo	Soltero(a)	149	36,75		8,348	
		Casado(a)	38	39,71		6,320	
Divorciado(a)		11	38,27	37.77	10,150	0,040*	
Viudo(a)		1	36,00		-		
Conviviente		19	41,74		7,809		

* Se aplicó la prueba de Kruskal Wallis pues no se ajustaban a una distribución normal.

Sólo la dimensión de Continuidad cumple con la distribución normal e indica que sí hay diferencia significativa, como las otras dimensiones no

tenían una distribución normal, se tuvo que aplicar la prueba de Kruskal Wallis y se comprobó que también había diferencia significativa tanto en la dimensión Afectiva como en la de Baja Realización Personal, pero como son 5 categorías, se tenía que determinar entre quienes existía esa diferencia significativa por lo que se aplicó Tucker y Bonferroni, dando como resultado:

Tabla 26

Dimensiones del Compromiso Organizacional en donde hay diferencias según el Estado Civil

Estado Civil	Dimensión Afectiva			Estado Civil	Dimensión de Continuidad		
	N	1	2		N	1	2
Divorciado(a)	11	26,09	---	Casado(a)	38	23,16	---
Soltero(a)	149	29,02	29,02	Conviviente	19	23,16	---
Casado(a)	38	---	32,37	Soltero(a)	149	25,10	25,10
Conviviente	19	---	33,00	Divorciado(a)	11	---	29,27

En la tabla anterior, se confirmó que sí había diferencia significativa en las dimensiones Afectiva y de Continuidad, viéndose claramente la diferencia entre los divorciados frente a los casados y convivientes. En cambio, en la dimensión de Baja Realización Personal, ambas pruebas mencionadas indican que no hay diferencia significativa entre las medias.

Tabla 27

Características del Compromiso Organizacional y Síndrome de Burnout en sus diferentes dimensiones según la Condición Laboral

Dimensión / Nivel	Cond. Laboral	N	Media	Media Pond.	Desv. Estánd.	p-valor
Afectiva / Medio	Nombrado / Permanente	64	32,48	29,87	6,404	0,006
	Contratado	112	28,41		8,621	
	Otro	44	29,77		8,460	
de Continuidad / Medio	Nombrado / Permanente	64	24,34	24,71	5,567	0,272*
	Contratado	112	25,29		7,393	
	Otro	44	23,75		6,683	

Dimensión / Nivel	Cond. Laboral	N	Media	Media Pond.	Desv. Estánd.	p-valor
Normativa / Medio	Nombrado / Permanente	64	31,55		6,282	0,074*
	Contratado	112	28,88	29,65	8,394	
	Otro	44	28,84		6,280	
Agotamiento Emocional / Medio	Nombrado / Permanente	64	16,42		9,324	0,367*
	Contratado	112	19,31	17,91	12,783	
	Otro	44	16,52		11,325	
Despersonalización / Bajo	Nombrado / Permanente	64	6,52		5,145	0,925*
	Contratado	44	6,84	6,72	6,402	
	Otro	112	6,70		5,272	
Baja Realización Personal / Bajo	Nombrado / Permanente	64	37,94		9,113	0,392*
	Contratado	112	38,09	37,78	7,919	
	Otro	44	36,77		7,449	

* Se aplicó la prueba de Kruskal Wallis pues no se ajustaban a una distribución normal.

Sólo en la dimensión Afectiva hay distribución normal, en ninguna de las dimensiones la diferencia de medias es significativa, en las demás dimensiones, se aplicó Kruskal Wallis y Tuckey y Bonferrone como en el anterior caso.

Tabla 28

Dimensiones del Compromiso Organizacional en donde hay diferencia significativa según la Condición laboral

Dimensión Afectiva			
		1	2
Empleado Contratado	112	28,41	
Otro	44	29,77	29,77
Nombrado/Permanente	64		32,48

Ambas pruebas indican que sólo hay diferencia significativa entre el empleado contratado frente al Nombrado/Permanente en la dimensión Afectiva.

Tabla 29

Distribución de Tiempo de servicio en la empresa

Intervalos	Frecuencia	%	% acumulado
Hasta 2 años	91	41,4	41,4
Mayor de 2 hasta 5 años	76	34,5	75,9
Mayor de 5 hasta 7 años	23	10,5	86,4
Mayor de 7 años	30	13,6	100,0
Total	220	100,0	

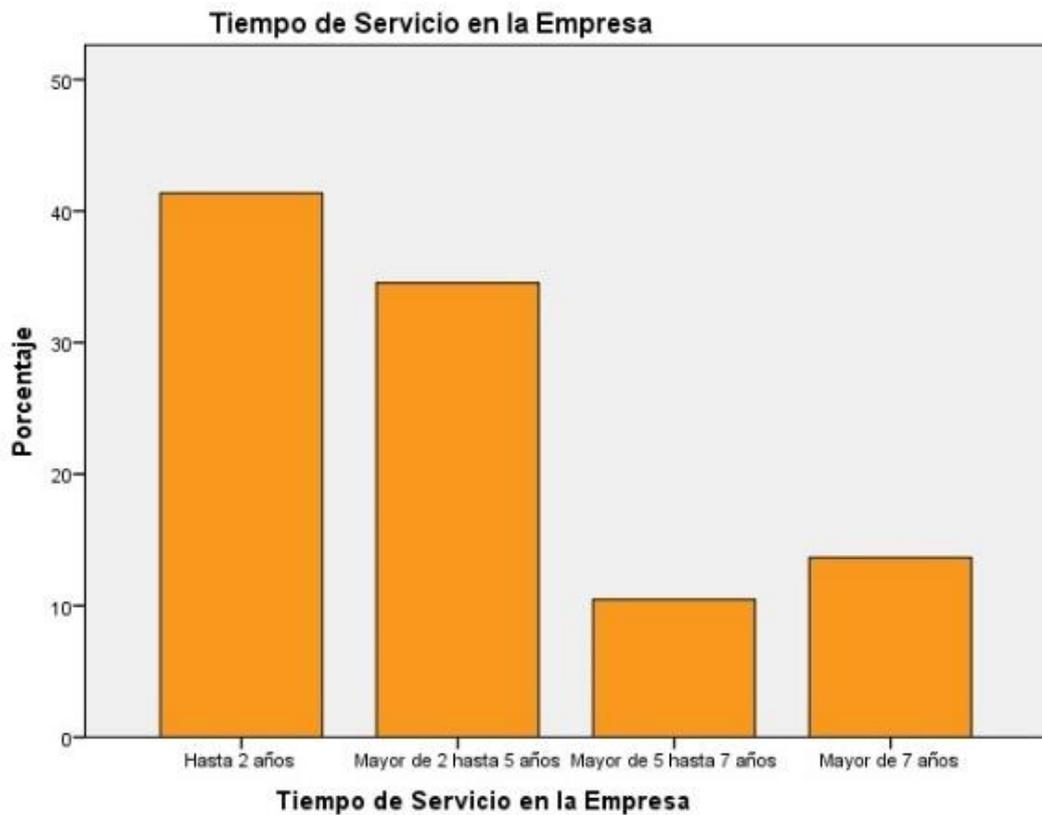


Figura 21. Frecuencias de Tiempo de Servicio en la Empresa

Se observa que la mayor parte de la población está concentrada en los dos primeros intervalos sumando el 75,9%. A continuación, se presentan los intervalos analizados con las dimensiones tanto de Compromiso Organizacional como del Síndrome de Burnout.

Tabla 30

Características del Compromiso Organizacional y Síndrome de Burnout en sus diferentes dimensiones según el Tiempo de Trabajo en la Empresa

Dimensión / Nivel	Tiempo Empresa	N	Media	Media Pond.	Desv. Estánd.	Sig. (bilateral)
Afectiva / Medio	Hasta 2 años	91	28,44	29,87	8,396	0,200*
	De 2 a 5 años	76	30,86		8,160	
	De 5 a 7 años	29	30,96		8,221	
	Más de 7 años	24	30,87		7,060	
de Continuidad / Medio	Hasta 2 años	91	25,40	24,73	6,917	0,507
	De 2 a 5 años	76	23,82		6,511	
	De 5 a 7 años	29	25,09		6,164	
	Más de 7 años	24	24,60		7,426	
Normativa / Medio	Hasta 2 años	91	29,54	29,65	7,629	0,648*
	De 2 a 5 años	76	29,00		7,442	
	De 5 a 7 años	28	30,87		7,443	
	Más de 7 años	24	30,67		7,471	
Agotamiento Emocional / Medio	Hasta 2 años	91	17,79	17,82	11,735	0,320*
	De 2 a 5 años	76	19,03		11,451	
	De 5 a 7 años	29	14,52		12,000	
	Más de 7 años	24	18,07		11,480	
Despersona- lización / Bajo	Hasta 2 años	91	6,71	6,74	5,733	0,728*
	De 2 a 5 años	76	7,33		6,351	
	De 5 a 7 años	29	6,35		5,773	
	Más de 7 años	24	5,47		4,629	
Baja Realización Personal / Bajo	Hasta 2 años	91	38,07	37,78	7,554	0,990*
	De 2 a 5 años	76	38,20		7,341	
	De 5 a 7 años	29	36,65		10,990	
	Más de 7 años	24	36,73		9,681	

* Se aplicó la prueba de Kruskal Wallis pues no se ajustaban a una distribución normal.

Sólo hay distribución normal en la dimensión de Continuidad, pero no hay diferencia significativa, en las demás dimensiones, al aplicar Kruskal Wallis y Tuckey y Bonferroni, se constató que tampoco había diferencia significativa.

Tabla 31
Distribución según Tiempo de trabajo en el rubro

Intervalos	Frecuencia	%	% Acumulado
Hasta 2 años	65	29,55	29,55
> 2 hasta 5 años	76	34,55	64,10
> 5 hasta 7 años	24	10,91	75,01
> 7 años	55	25,00	100,00
Total	220	100,00	

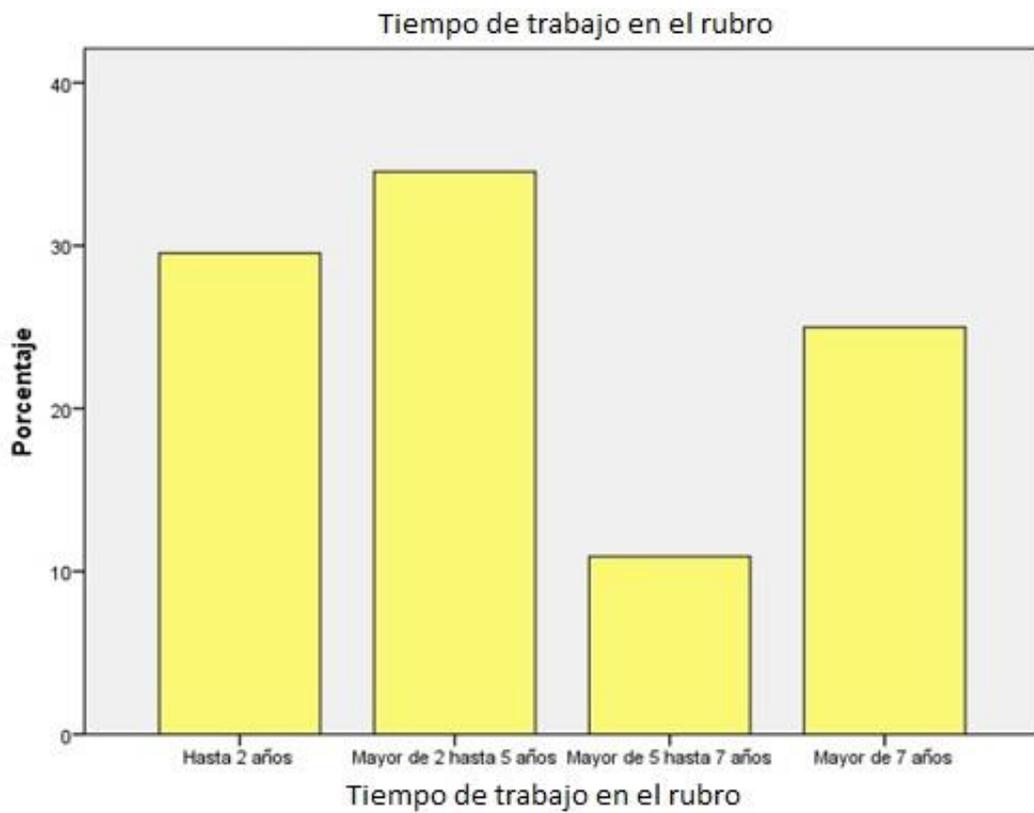


Figura 22 Frecuencias de Años de experiencia en el rubro

El 64,09% está concentrado hasta los 5 años de experiencia en el rubro en el que actualmente se están desempeñando.

Tabla 32

Características del Compromiso Organizacional y Síndrome de Burnout en sus diferentes dimensiones según Tiempo de trabajo en el rubro

Dimensión / Nivel	Tiempo Empresa	N	Media	Media Pond.	Desv. Estánd.	Sig. (bilateral)
Afectiva / Medio	Hasta 2 años	65	29,23	29,87	8,376	0,200*
	De 2 a 5 años	76	29,57		8,219	
	De 5 a 7 años	24	30,38		9,178	
	Más de 7 años	55	30,82		7,459	
Continuidad / Medio	Hasta 2 años	65	25,63	24,71	7,396	0,146
	De 2 a 5 años	76	25,17		6,742	
	De 5 a 8 años	24	24,83		4,508	
	Más de 8 años	55	22,93		6,672	
Normativa / Medio	Hasta 2 años	65	29,78	29,64	7,386	0,648*
	De 2 a 5 años	76	29,38		6,874	
	De 5 a 8 años	24	28,42		9,079	
	Más de 8 años	55	30,38		7,847	
Agotamiento Emocional / Medio	Hasta 2 años	65	17,45	17,92	12,068	0,320*
	De 2 a 5 años	76	19,41		10,945	
	De 5 a 8 años	24	16,50		12,677	
	Más de 8 años	55	17,02		11,628	
Despersonalización / Bajo	Hasta 2 años	65	7,05	6,72	5,669	0,728*
	De 2 a 5 años	76	7,26		6,187	
	De 5 a 8 años	24	7,13		6,313	
	Más de 8 años	55	5,40		5,170	
Baja Realización Personal / Bajo	Hasta 2 años	65	37,72	37,78	7,219	0,990*
	De 2 a 5 años	76	36,04		8,665	
	De 5 a 8 años	24	38,38		8,672	
	Más de 8 años	55	40,00		7,970	

* Se aplicó la prueba de Kruskal Wallis pues no se ajustaban a una distribución normal.

Al igual que en el anterior caso, sólo hay distribución normal en la dimensión de Continuidad, pero sin diferencia significativa, lo mismo sucede con las demás dimensiones al aplicar Kruskal Wallis y Tuckey y Bonferroni.

3.2. Discusión

- **Respecto al PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO: Determinar el nivel de Compromiso Organizacional de los estudiantes de los Programas de Profesionalización de la Facultad de Ciencias Empresariales de una universidad privada de Lambayeque.**

El compromiso organizacional es importante pues no hay que olvidar que en toda relación humana intervienen dos personas y en la medida en que sintonicen esta relación se fortalecerá, para ello, el directivo tiene la responsabilidad de generar confianza y credibilidad para facilitar que sus colaboradores se animen a comprometerse con la organización sintiéndose parte de la misma en un fuerte sentido de grupo. (Kouze y Posner, 1996); (Leiter & Maslach, 2005).

Teniendo en cuenta los valores encontrados con las tendencias mostradas en los gráficos para cada dimensión se puede afirmar que el Compromiso Organizacional es de nivel Medio con tendencia a subir.

Tabla 33

Promedio alcanzado para cada dimensión de Compromiso Organizacional con la tendencia encontrada

DIMENSIÓN	PROM.	Nivel Promedio	Con Tendencia a
AFECTIVA	29,87	MEDIO	Subir
CONTINUIDAD	24,71	MEDIO	Subir
NORMATIVA	29,65	MEDIO	Subir

La dimensión Afectiva, según Meyer y Allen (1990) es la más frecuente, en el caso investigado se confirma esta apreciación. Este tipo de compromiso puede ser representado por la frase: “Estoy comprometido

con la organización porque QUIERO”, es el tipo de compromiso que toda organización anhela que sus colaboradores tengan, en este estudio está en el nivel Medio con tendencia a subir.

Asimismo, León y Piña (2014) al encuestar a 121 personas de entidades bancarias utilizando el cuestionario de Meyer y Allen (1997) modificado por Cedeño y Pirela (2002), obtuvieron que **los valores más altos estuvieron en las dimensiones Afectiva y Normativa**, siendo la de Continuidad la que obtuvo el resultado más bajo, **en la situación que se ha investigado también se puede confirmar esta tendencia.**

La **dimensión Normativa** está orientada a la responsabilidad del trabajador con la organización, este tipo de compromiso contempla el grado de lealtad y al grado de esfuerzo que las personas están dispuestas a tener con la organización y cómo debe de conciliar entre el trabajo y la familia (Meyer & Allen, 1990) y (Ruiz de Alba, 2013). **Pensamos que en vez de hablar de conciliación se debe hablar de armonización trabajo – familia o mejor dicho, lograr la sinergia entre ambos ámbitos pues estamos convencidos que no deben ser contrapuestos sino complementarios.**

La **dimensión Normativa** al representar la correspondencia o lealtad que tiene la persona hacia la organización, se manifiesta con la siguiente frase: **“Estoy comprometido porque DEBO estarlo ya que he recibido apoyo y buen trato de la organización y debo ser leal”**. En este estudio se ha identificado que también está en un nivel medio con tendencia a subir, **siendo este el segundo valor más alto, lo que difiere del estudio hecho por Blanco & Castro (2011)** en donde esta dimensión alcanzó el valor más alto, pudiendo deberse a las políticas internas concretas hechas por el banco estudiado. **En nuestro estudio, la población investigada está constituida**

por personas de diversas empresas por lo que no se puede hablar de una política de empresa única.

La dimensión de Continuidad puede ser considerada como la dimensión más compleja pues por su misma naturaleza, representa una actitud de resignación porque la persona evalúa que ha invertido mucho como para pensar abandonar a la empresa, o que, si saliera, no encontraría oportunidades laborales. Este tipo de compromiso puede ser representado por la siguiente frase: **“TENGO que estar comprometido porque no tengo otra alternativa o porque he invertido mucho en esta organización como para renunciar en estos momentos”**. El resultado obtenido está en el nivel medio con tendencia a subir, siendo en este tipo de compromiso el valor más bajo que se ha obtenido.

En las tres dimensiones se ha obtenido resultados optimistas pues los tres tipos de compromiso están en el nivel medio con tendencia a subir, siendo el compromiso de continuidad el de menor valor, el cual es el tipo de compromiso menos deseable. En general, podemos decir que estamos a tiempo de promover el compromiso organizacional y en controlar adecuadamente el síndrome de *Burnout*.

Pero para lograr el compromiso de los colaboradores es necesario que los directivos sepan ganarse su confianza, y esto sólo será posible si toman decisiones adecuadas y justas, considerando a los trabajadores como personas dignas de respeto y consideración, preocupándose por su desarrollo mediante una justa rendición de cuentas; siendo coherentes en su pensamiento, en lo que dicen y en su comportamiento, así los trabajadores se sentirán orgullosos de pertenecer a esa organización pues habrá un ambiente laboral confiado, seguro y estable, y al fidelizarse con

su organización podrán fidelizar a los clientes brindando un servicio de calidad y mejora continua.

- **Respecto al SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO: Determinar el grado en la escala de Síndrome de Burnout de los estudiantes de los Programas de Profesionalización de la Facultad de Ciencias Empresariales de una universidad de Lambayeque**

Asimismo, de los resultados encontrados, se puede afirmar que el nivel de Síndrome de *Burnout* es de **un nivel ligeramente Medio tendiendo a Bajar**.

Tabla 34

Promedio alcanzado para cada dimensión de Síndrome de Burnout con la tendencia encontrada

DIMENSIÓN	PROM.	Nivel Promedio	Con Tendencia
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	17,91	MEDIO	Bajar
DESPERSONALIZACIÓN	6,72	BAJO	Bajar
BAJA REALIZACIÓN PERSONAL	37,78	BAJO	Bajar

Lo adecuado es que los niveles de las dimensiones del Síndrome de Burnout se encuentren en el nivel más bajo posible. Noticias Financieras (2016) indica que este síndrome es un fenómeno que en la actualidad puede darse en cualquier organización, afectando fuertemente el desempeño laboral reduciendo la productividad.

«Se han descrito desde el plano individual más de 100 síntomas relacionados con el SQT que afectan a las emociones y los afectos, a las cogniciones, a las actitudes, a las conductas y al sistema fisiológico. Algunos

síntomas, al hacerse crónicos se intensifican y degeneran hacia procesos más graves, si no se corrige la situación» (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España e Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (s.f)).

El Agotamiento Emocional podría ocasionar una sensación de frustración por parte del trabajador debido a los intentos fallidos por realizar su trabajo, llevando a un estrés permanente que puede desencadenar en un síndrome de burnout. Martínez & Del Pino (2014) por su parte menciona que el individuo para protegerse se aísla de los demás, mediante mecanismos de defensa, caracterizándose por un trato distante y deshumanizado hacia otras personas, asimismo indica que la Baja Realización Personal es la sensación de inadecuación personal al puesto de trabajo o que las demandas solicitadas por la organización superan la capacidad para atenderlas oportunamente en la organización.

En este trabajo se ha determinado que el Agotamiento Emocional tiene un nivel Medio con tendencia a Bajar, lo cual se recomienda hacer seguimiento en esta dimensión pues como está en el nivel Medio, podría ir al nivel Alto más rápidamente que las otras dos dimensiones. Esta dimensión es originada por el desequilibrio entre las demandas interpersonales y la carga de trabajo que tiene el trabajador.

Asimismo, se observa en la población estudiada, que el nivel de la dimensión de Despersonalización es Bajo tendiendo a seguir bajando, lo cual es bueno pues es la dimensión más complicada ya que cuando la persona tiene niveles altos en esta dimensión, toma actitudes de indiferencia y hasta de cinismo con lo que les pasa a los demás, sean familiares, compañeros de trabajo o clientes.

En cuanto a la dimensión de Baja Realización Personal, también su nivel es Bajo con tendencia a seguir bajando, esto es un cuadro optimista pues se interpreta que no contribuye a que se haga presente el Síndrome de Burnout.

El Síndrome de *Burnout* está cobrando cada vez mayor importancia por las secuelas que trae consigo, no solamente en el ámbito laboral sino también en el familiar ya que como se ha dicho, se han identificado más de cien síntomas que afectan a los diversos aspectos de la persona: Emociones, afectos, cogniciones, actitudes, conductas y fisiología.

Asimismo, hemos percibido que casi la totalidad de los encuestados ignoraba lo que era el síndrome de *Burnout* y confundían el cansancio natural de hacer una labor a los síntomas propios de este síndrome, el *Burnout* está más asociado a la desmotivación emocional y cognitiva del trabajo causando que la persona renuncie a sus expectativas personales y profesionales, trayendo graves consecuencias.

- **El tercer objetivo específico: Determinar la relación entre las dimensiones de las dos variables con algunas variables demográficas como: Escuela, edad, estado civil, tiempo de permanencia en la empresa, tiempo que tiene en el rubro en donde se desempeña actualmente.**

- Respecto a las Escuelas:

Al relacionar las dos variables o constructos con las Escuelas, la diferencia de medias no es significativa en todas las dimensiones, tanto de Compromiso Organizacional como del Síndrome de *Burnout*. El 63,2% (139

personas) de la población es de la Escuela de Administración, y solamente en la dimensión de Continuidad existe una distribución normal.

- En relación con el Sexo:

La población femenina representa el 65% (143 personas) de la población estudiada, en la Escuela de Administración, la proporción entre mujeres y hombres es del 1,5:1, en cambio en Contabilidad dicha proporción es del 3:1, el 72,73% (56 personas) de los hombres está en Administración.

En nuestro estudio no hay diferencia significativa de medias entre los sexos en ninguna dimensión de ambos constructos o variables, estos resultados coinciden con los que obtuvieron Sánchez, Martí & Ballester (2014), sin embargo, difieren con los resultados de León & Piña (2014) que estudiaron a trabajadores bancarios que mostraban que los hombres tenían mayor compromiso que las mujeres y con Ramírez & Lee (2011) los cuales al estudiar a trabajadores de 5 empresas de Arica, encontraron que las mujeres tenían mayor compromiso organizacional que los hombres, en cambio en relación con el síndrome de *Burnout* los hombres presentaban mayor índice de Despersonalización que las mujeres. Se ve que no hay una tendencia general que permita predecir con respecto al sexo quién tiene más compromiso organizacional.

Solamente en la dimensión Afectiva y la de Continuidad, la distribución es normal. Los niveles alcanzados confirman los resultados obtenidos.

- Por edad

Hubo dos personas que no pusieron su edad, por tanto, el análisis se hizo en base a 218 personas. Las edades que destacan fueron 23 años (10,10%), 28 años (9,17%) y 27 años (7,80%).

Se hicieron dos análisis, con 25 y 30 años generando en cada caso dos grupos: uno con edades inferiores a la indicada y el otro grupo con edades a partir de las edades tomadas para adelante.

Se observó que **con 25 años no había en ninguna dimensión una diferencia significativa** entre los grupos generados, **en cambio, con 30 años sí hubo diferencias significativas de las medias en la dimensión de Continuidad (Compromiso Organizacional) y en las tres dimensiones del Síndrome de Burnout a favor de las personas que tenían de 30 años para adelante.** Según Mingote & Pérez (2003) indica que uno de los factores demográficos que influye más con el síndrome de *Burnout* es el de la edad, indicando que a mayor edad se incrementa la satisfacción laboral.

En la dimensión de Continuidad el nivel mayor estaba en las personas menores de 30 años.

En las tres dimensiones del Síndrome de Burnout, el mayor nivel se encontraba en las personas menores de 30 años. Los niveles alcanzados coinciden con los resultados anteriores.

- Estado civil

Sólo en la dimensión de Continuidad, hay una distribución normal. El 67,7% son solteros, seguido de los casados con el 17,3%, los convivientes con el 8,6% y la persona viuda con el 0,5%. En este ámbito hubo dos personas que no marcaron su estado civil.

En las dimensiones Afectiva y de Continuidad, hubo diferencias significativas de medias, entre los casados y convivientes frente a los divorciados. **En la dimensión Afectiva, los mayores valores lo tenían los casados y convivientes, mientras que en la de Continuidad el mayor valor lo tenían los divorciados.**

En la dimensión de Baja Realización Personal, también hay una diferencia de medias significativa entre los casados y convivientes frente a los divorciados y viuda (más acentuada la Baja Realización Personal). Los que tienen mayor valor de media, que significa, el que tiende a más bajo nivel, son los casados y convivientes. Mingote & Pérez (2003) indican que los solteros y separados son más propensos a desarrollar un desgaste profesional por la situación en la que enfrenta.

En las otras dimensiones de *Burnout* no hay diferencias significativas de medias.

- Condición Laboral

Sólo en la dimensión Afectiva hay distribución normal y **hay también diferencia significativa entre medias y se da entre Empleado Nombrado/Permanente y el Contratado, a favor del primero.** Este resultado es comprensible pues el empleado que es nombrado/Permanente tiene la seguridad de estabilidad laboral, en cambio, la otra categoría, a medida que se acerca la fecha de finalización de su contrato, aumenta su inquietud y preocupación por su futuro laboral, en estos casos, **la organización debe ser consciente que debe comunicar al colaborador oportunamente a fin de aclarar su futuro pues si el empleado sabe que la organización quiere contar con sus servicios de acuerdo a unas condiciones laborales, él podrá decidir si le conviene o no, y si la organización opta por agradecerle por sus servicios profesionales, esa persona sabrá que tiene que buscar otro trabajo, lo que no sería justo, es que se mantenga en vilo a los trabajadores contratados hasta último momento porque si no quedaría una sensación de injusticia no solo en esos trabajadores sino también en sus compañeros que se quedan trabajando en esa organización, deteriorando el clima laboral de esa organización.**

- Tiempo de servicio en la empresa

El mayor valor está en la categoría de Hasta 2 años (41,4%), seguido de Entre 2 a 5 años (34,5%), luego Mayor de 7 años (13,6%) y por último Entre 5 y 7 años (10,5%).

Solamente la dimensión de **Continuidad tenía una distribución normal, pero ninguna de las 6 dimensiones tenía diferencia significativa entre las medias.**

En este caso, la categoría de Baja Realización Personal difiere de las anteriores, aquí marca que es de nivel Bajo. El resto de dimensiones indica el mismo nivel que en los anteriores análisis.

- Tiempo de trabajo en el rubro

El mayor puntaje está en la categoría de 2 a 5 años (34,55%), en segundo lugar, Hasta 2 años (29,55%), luego Mayor a 7 años (25%) y entre 5 a 7 años (10,91%).

Solamente la dimensión de Continuidad tenía una distribución normal, pero ninguna de las 6 dimensiones tenía diferencia significativa entre las medias.

Al igual que en el anterior caso, la categoría de Baja Realización Personal señala que es de nivel Bajo, en las demás dimensiones hay coincidencia con el resto.

- **El objetivo general: Determinar la relación entre el tipo de percepción sobre 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.**

En las dimensiones del Síndrome de *Burnout*: Agotamiento Emocional y de Baja Realización Personal, el nivel es Medio con tendencia al nivel Bajo, y en la Despersonalización, tiene un nivel Bajo muy marcado. De aquí se infiere que **el Síndrome de *Burnout* en los estudiantes de Profesionalización de la Facultad de Ciencias Empresariales es Medio con tendencia a bajar.**

En las tres dimensiones de Compromiso Organizacional, Afectiva, de Continuidad y Normativa, los niveles alcanzados son Medio con tendencia al nivel Alto. Por tanto, **el Compromiso Organizacional es Medio con tendencia a subir.**

Por tanto, no existe una correlación directa significativa entre las dos variables o constructos estudiados, lo cual confirma los valores encontrados en la Tabla 35 de Correlaciones (Apéndice C).

CONCLUSIONES

Se encontró que los estudiantes de Profesionalización de la Facultad de Ciencias Empresariales de una universidad particular de Lambayeque, respecto al Compromiso Organizacional obtuvieron un nivel Medio tendiendo a ser Alto en sus tres dimensiones, con lo que el panorama laboral en la población estudiada es positivo. Es necesario recordar que la confianza es el factor integrador para favorecer el compromiso organizacional.

Respecto al Síndrome de *Burnout* se encontró que estaba en un nivel ligeramente Medio tendiendo a ser Bajo, pues las dimensiones de Despersonalización y de Baja realización personal eran de un nivel Bajo con tendencia a seguir descendiendo mientras que sólo la dimensión de Agotamiento Emocional está en el nivel Medio, pero con tendencia a bajar.

Asimismo, respecto a la relación entre las dos variables y las variables demográficas, con las escuelas, sexo, edad, estado civil, condición laboral, tiempo de servicio en el actual trabajo y tiempo de servicio en el rubro, los resultados son similares a otras investigaciones:

- No hay diferencia significativa entre los dos sexos.
- Hay diferencia significativa entre las medias de mayores de 30 años frente a menores de esa edad en la dimensión de Continuidad (Compromiso Organizacional) y en las tres dimensiones del Síndrome de Burnout, a favor de las personas a partir de 30 años para adelante.
- Asimismo, hay diferencia significativa de medias entre los divorciados frente a los convivientes y casados, estando los solteros distribuidos entre ambos grupos. Esta diferencia es a favor del segundo grupo (casados y

convivientes) pues tienen mejor Compromiso Organizacional y menor grado de Burnout.

- Acerca de la condición laboral, hay diferencia significativa entre contratado y el que está nombrado/permanente, lo cual es comprensible por la estabilidad laboral que tienen los que están en la segunda condición.
- Por último, tanto en el tiempo de servicio en el actual trabajo como en el tiempo de servicio en el rubro, no hay diferencia significativa entre las medias.

Finalmente, respecto al objetivo general, se encontró que no existe una correlación directa significativa entre las dos variables o constructos estudiados lo que equivale decir que los estudiantes de los Programas de Profesionalización de la Facultad de Ciencias Empresariales de una universidad privada de Lambayeque – 2016-II tienen una percepción adecuada sobre lo que es Compromiso Organizacional, confirmando así la Hipótesis planteada.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que la Universidad en donde se ha aplicado esta investigación:

Implemente cursos dirigidos a personal directivo para capacitarlos a fin que adquieran suficientes habilidades directivas para ser capaces de tomar decisiones acertadas que permitan que sus colaboradores puedan confiar en ellos tanto en el plano profesional como personal.

Asimismo, generar cursos para manejar adecuadamente las tensiones a fin de evitar que la gente sufra el Síndrome de Burnout.

Realizar periódicas investigaciones sobre compromiso organizacional, Síndrome de *Burnout* que permitan tener un diagnóstico actualizado de la situación laboral de sus estudiantes que están en los Programas de Profesionalización para mantener actualizado el plan de estudios.

Estos aportes no sólo deben ser considerados en los programas de Profesionalización, sino también en los de Pre-Grado, así todos sus egresados saldrán con competencias personales e interpersonales mejor desarrolladas permitiéndoles incorporarse al mundo laboral con mayor capacidad para manejar adecuadamente las tensiones reduciendo a la vez el riesgo de sufrir el Síndrome de *Burnout* y poder tomar decisiones adecuadas.

De esta manera, estará en condiciones de complementar su saber para brindar asesoría profesional a las empresas de la región y proponer a la sociedad un Plan de Estudios actualizado y real a las circunstancias laborales.

En cuanto a los estudiantes de los Programas de Profesionalización que han participado en este trabajo, se les recomienda preocuparse por adquirir competencias personales e interpersonales que les permitirá incorporarse con mayor facilidad a la organización en donde laboran y además poder enfrentar situaciones críticas en el ámbito laboral con una mayor probabilidad de evitar el Síndrome de *Burnout*. Con estas capacidades desarrolladas serán líderes que contribuirán a mejorar el ámbito empresarial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Allen, N. & Meyer, J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Revista Psicología Ocupacional*.
- Azcúenaga, L. (s.f). *Manual Práctico para la prevención de riesgos emergentes*. España: Madrid. Editorial Fundación Confemetal.
- Axayacalt, G., Celis, M., Moreno, S., Farias, F. & Suárez, J. (2006). *Síndrome de Burnout*. México: Medigraphic Artenisa, 11(4)
- Bährer-Köhler S. (2013) *Burnout for Experts: Prevention in the context of living and working*. Springer. New York.
- Bayona, Goñi y Madorran (2000). *Compromiso organizacional: implicancias para la gestión estadística de los recursos humanos*. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Cristina_Bayona/publication/266454597_Compromiso_Organizacional_Implicaciones_para_la_gestion_estrategica_de_los_Recursos_Humanos/links/54b650b30cf2bd04be31fb00.pdf
- Betanzos, N. (2007). *Factores, antecedentes y consecuentes del Compromiso Organizacional*. Tesis de doctorado de la UNAM. Recuperado de <http://132.248.9.195/pd2007/0616258/Index.html>
- Betanzos, N. & Paz, F. (2011). *El Compromiso organizacional (CO) docente en la educación superior: una revisión en América Latina durante la última década*. Artículo de Área de Investigación en Administración de Recursos Humanos y comportamiento Organización México.
- Blanco, M. & Castro, P. (s.f). *Análisis del compromiso organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos*. Recuperado de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v9n2/v9n2a2.pdf>
- Böhrt, R., Solares, L & Romero, C. (2014). *Evolución del Contrato Psicológico y el compromiso organizacional en la edad y la antigüedad*. Universidad Católica Boliviana San Pablo.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica de éxito en las organizaciones* (2ª ed.). México: Mc Graw Hill.

- Colquitt, J., LePine, J. & Wesson, M. (2015). *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the workplace (4ª ed.)*. USA: Mc. Graw Hill Education.
- Covey, S. (2007). *El factor Confianza. El valor que lo cambia todo*. España: Paidós.
- Dhirom, A. y Ezrachi, Y. (s.f.). *On the Discriminant of Burnout, Depression and Anxiety A Re-examination of the Burnout Measure*. Faculty of Management Tel Aviv University.
- El Sahili, G., Edelwich, J. & Brodsky, A. (2011). *Síndrome Burnout*. Editorial Helénica S.A.
- El Sahili, G. (2011). *Burnout profesional*. Editorial Helénica S.A.
- Fernández, B. (2011). *Un análisis multidimensional del síndrome de burnout en profesorado de conservatorio y enseñanza secundaria*. Tesis doctoral. Universidad de Valencia.
- Frías-Navarro, D. (2014). *Apuntes de SPSS*. Universidad de Valencia. Recuperado de <http://www.uv.es/friasnav/ApuntesSPSS.pdf>
- Gascón, D. y Marcano, A. (2013). *Análisis del compromiso organizacional de los trabajadores de la Arepera Venezuela, Matirín – Monogas*. Tesis de pregrado Universidad de Orienta, Núcleo de Monogas. Recuperado de http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/4741/1/658.3145_G312_01.pdf
- Gil – Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Bournout): Una enfermedad laboral en la sociedad del Bienestar*. Editorial Pirámide.
- Gonzales, F. (2011). *Satisfacción laboral y compromiso organizativo: estudio aplicado al sector hotelero en la provincia de Córdoba*. Tesis doctoral de Universidad de Córdoba. Recuperado de <http://search.proquest.com/openview/5d919af8f6051801006de392c0a9c07b/1?pq-origsite=gscholar>
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2004369>.
- Hellriegel D. & Slocum J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: México D.F.: Cengage Learning Editores.

- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Ivancevich, J; Konopaske, R. & Matteson, M. (2006). *Comportamiento Organizacional* (7ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Jericó, P (2008). *La nueva gestión del talento: construyendo compromiso*. España: Madrid: Pearson Educación.
- Jiménez, R.; Bustamante, G. y Bustamante, A. (2012). *Compromiso Organizacional: Una garantía para la subsistencia de las pequeñas y medianas empresas*. Global Conference on Business and Finance Proceedings. Nólume 7. Number 2.
- Kinichi, A. & Kreitner, R. (2003) *Comportamiento Organizacional: Conceptos, problemas y prácticas*. México: Mc Graw-Hill/Interamericana
- Kouzes, J y Posner, B. (1996). *Credibilidad*. España: Editorial Granica.
- Leiter, M. & Maslach, C. (2005) *Banishing Burnout: Six Strategies for Improving your relationship with work*. A Wiley Imprint. San Francisco.
- León, R. & Piña, E. (2014). *Compromiso organizacional en empleados de entidades bancarias*. Tesis de Universidad Rafael Urdañeta. Maracaibo. Recuperado de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-14-07557.pdf>
- López, C.; Barra, M.E. y Villar, E. (2009). *Correlación entre dolor, discapacidad y rango de movilidad en pacientes con lumbalgia crónica*. Recuperado de <http://www.elsevier.es/es-revista-fisioterapia-146-articulo-correlacion-entre-dolor-discapacidad-rango-S0211563809001060>
- Madero, J.; Ulibarri, H.; Pereyra, A.; Paredes, F. & Briceño, M. (2013). Burnout en personal administrativo de una institución de educación superior Tecnológica de Yucatán, México. Instituto Tecnológico de Mérida. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*.
- Maldonado, S., Ramírez, M., García, B. & Chairez, A. (2014). *Compromiso organizacional de los profesores de una Universidad Pública*. Universidad Autónoma de Baja California.

- Marrades (2015). *La confianza en la dirección de la organización y su influencia en el compromiso organizativo. Un estudio en Centros Educativos*. Tesis doctoral Universidad Politécnica de Valencia.
- Marrau, M. (2004). *El síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajo docente*. Revista Fundamentos en Humanidades Vol. V núm. 10 2º semestre. Pp. 53-68. Universidad de San Luis.
- Martínez, J. & Del Pino, R. (2014). *Manual práctico de enfermería comunitaria*. Barcelona: Elsevier España S.L.
- Marvel, M., Rodríguez, C., Núñez, Miguel, (2011). *La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores*. Universidad Politécnica de Madrid y UNEXPO.
- Maslach, C & Jackson, S. (1981). *The measurement of experienced burnout*. Recuperado de <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.4030020205/epdf>
- Mercado-Salgado, P y Gil-Monte, P (2010). *Influencia al compromiso organizacional en la relación entre conflictos interpersonales y el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en profesionales de Servicios (Salud y educación)*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/818/81819024014.pdf>
- Meyer, J.; Stanley, D; Herscovitch, L. y Topolnytsky, L. (2002). Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences. *Journal of Vocational Behavior* 61, 20-52. Doi: 10.1006/jvbe.2001.1842
- Meyer, P.; Irving, P. & Allen, N. (1998). Examination of the combined effects of work values and early work experiences on organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, Vol 19, 29-52.
- Mingote, J. & Pérez, S. (2003). *Estrés en la Enfermería: El cuidado del cuidador*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.

- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España e Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (s.f.) *NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención*. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_705.pdf
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2012). *Ley de Seguridad y Salud en el trabajo. Ley N° 29783*. Recuperado de <https://www.mtc.gob.pe/nosotros/seguridadysalud/documentos/Ley%20N%C2%B0%2029783%20Ley%20de%20Seguridad%20y%20salud%20en%20el%20Trabajo.pdf>
- Miroshnik, V. (2013). *Organizational Culture and Commitment: transmission in multinationals. USA*: Plagrave Macmillan.
- Noreña, A.; Alcaraz-Moreno, N; Rojas, J. y Rebolledo-Malpica, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. Recuperado de <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/2936>
- Noticias Financieras (2016). *"Quemados", un síndrome que afecta a las empresas*. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1806280717?accountid=37610>
- Noticias Financieras (2014). *Mujeres sufren más agotamiento laboral*. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1503758678?accountid=37610>
- Observatorio Permanente Riesgos Psicosociales (2006). *Guía sobre el Síndrome de Quemado (Burnout)*. Madrid. Comisión Ejecutiva Confederal de UGT.
- Leka, S.; Griffiths, A. & Cox, T. (s.f). *La organización del trabajo y el estrés*. Serie protección de la salud de los trabajadores n° 3. Organización Mundial de la Salud (OMS). Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
- Osorio, J. (2000). *Principios éticos de la investigación en seres humanos y en animales*. Recuperado de http://www.medicinabuenaosaires.com/revistas/vol60-00/2/v60_n2_255_258.pdf

- Osorio, L. & Barajas, C. (2016). *Relación entre valores y compromiso organizacional en una institución de educación superior de Bogotá*. Facultad de Psicología.
- Pons, J. & Ramos, J. (2010). Antecedentes del compromiso organizacional: relaciones con la estabilidad laboral, la autonomía en el puesto y las prácticas de Recursos Humanos. *Revista Trabajo y Seguridad Social*. Valencia.
- Prieto, L.; Lamarca, R. y Casado, A. (1998). *La evaluación de la fiabilidad en las observaciones clónicas: el coeficiente de correlación intraclass*. Recuperado de <http://www.elsevier.es/en-revista-medicina-clinica-2-articulo-la-evaluacion-fiabilidad-las-observaciones-2202>
- Quiceno, J. & Vinaccia, S. (2007). *Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)*. *Acta Colombiana de Psicología* 10(2), 117-125 Universidad Católica de Colombia. Bogotá
- Ramírez, M. & Lee, S. (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. *Revista Latinoamericana Polis*.
- Ríos, M & Williams, B. (2006). *Síndrome de Burnout*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/elenaconsueloc/sindrome-burnout-33779827>
- Rivero, A. (2004). *Síndrome de burnout: Afecta el desgaste laboral*. Palabra. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/377471542?accountid=37610>
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15ª ed.). Editorial Pearson.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Editorial Pearson Educación.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Pearson Educación.
- Rodríguez, A., Díaz, F., Fuertes, F., Martín, M., Montalbán, M., Sánchez, E. y Zarco, V. (2014). *Psicología de las Organizaciones*. Barcelona: Editorial UOC.

- RPP (2015). *El 58% de los peruanos sufre estrés*. Recuperado de <http://rpp.pe/peru/actualidad/el-58-de-los-peruanos-sufre-de-estres-noticia-764777>.
- Ruiz de Alba (2013). El compromiso organizacional: Un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de estudios empresariales*. Pág. 67-86.
- Salazar-Gutiérrez, Ma.L.; Ochoa-Ponce, C.; Lona-Reyes, J.C. y Gutiérrez-Iñiguez, S. (2016). *Concordancia de la tasa de filtración glomerular con depuración de creatinina en orina de 24 horas, fórmulas de Schwartz y Schwartz actualizada*. Recuperado de <http://linkinghub.elsevier.com/sci-hub.cc/retrieve/pii/S1665114616300430?via=sd>
- Sánchez, D.; Martí, L. & Ballester, L. (2014). *Malestar social y malestar docente: una investigación sobre el síndrome de desgaste profesional Burnout y su incidencia socioeducativa*. Ediciones Universidad de Salamanca. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.14201/aula201521245257>
- Sandoval, C. (1996). *Investigación Cualitativa*. Colombia: ESIC Editorial.
- Todaro V. (2013). Compassion Fatigue and Burnout in Nursing. Enhancing professional quality of life. *Springer Publishing Company*. New York Pág. 113.
- Tonon, G. (2003). *Calidad de vida y desgaste profesional: Una Mirada del síndrome de burnout*. Argentina: Editorial Espacio.
- Universidad Cesar Vallejo (2017). *Formación para adultos*. Recuperado de <https://orientacion.universia.edu.pe/universidades/universidad-cesar-vallejo---lima-norte-69/ventajas/programa-de-formacion-para-adultos-912.html>
- Universidad de Chiclayo (2017). *Admisión por Experiencia Laboral*. Recuperado de http://www.udch.edu.pe/web/admision_pepef.php
- Universidad Santo Toribio de Mogrovejo (2016). *Validando tu experiencia, acreditando su formación*. Recuperado de <http://www.usat.edu.pe/profesionalizacion/>

Universidad Tecnológica del Perú (2017). *Carreras para gente que trabaja*. Recuperado de <https://www.utp.edu.pe/carreras-gente-trabaja>

Vallejo, R. (2005). *Riesgos Psico-Sociales: Prevención, reparación y tutela sancionadora*. España: Editorial Aranzadi S.A.

Zurita, M., Ramírez, M., Quesada, J., Quesada, M. Ruiz, B. & Manzano, J. (2014). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores en los juzgados de Granada*. Universidad de Granada.

APÉNDICES

APÉNDICE A: Operacionalización de variables

Tabla 35
Variables - Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores (Items)	Niveles
Compromiso Organizacional	Estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que refleja un deseo, una necesidad y/o una obligación a mantenerse como miembro de una organización. (Meyer & Allen)	Afectiva	Identificación con la organización (6, 12, 18).	Bajo: Hasta 25 Medio: > 25 hasta 33 Alto: > 33
			Involucramiento con la organización (9, 14, 15).	
		Continuidad	Percepción de alternativas (4,5, 16).	Bajo: Hasta 21 Medio: > 21 hasta 26 Alto : > 26
			Inversión en la organización (1, 3, 17).	
		Normativo	Lealtad (2,8, 13).	Bajo: Hasta 26 Medio: > 26 hasta 33 Alto: > 33
			Sentido de obligación (7,10,11)	
Síndrome de Burnout	Síndrome tridimensional como respuesta a una tensión emocional de índole crónica, originada por el deseo de lidiar exitosamente con otros seres humanos. (Maslach y Jackson, 1981)	Agotamiento Emocional	Disminución y pérdida de los recursos emocionales (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20)	Bajo: Hasta 16 Medio: > 16 hasta 26 Alto: > 26
		Despersonalización	Desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad hacia los receptores del servicio prestado (5,10,11,15,22)	Bajo: Hasta 8 Medio: > 8 hasta 13 Alto: > 13
		Baja Realización Personal	Percepción del trabajo de manera negativa (4,7, 9,12,17,18,19, 21)	Bajo: > 36 Medio: > 30 hasta 36 Alto : Hasta 30

APÉNDICE B: ENCUESTA

Mucho les agradeceremos se sirva contestar el siguiente cuestionario que tiene como objetivo diagnosticar el estado actual de las empresas de Lambayeque. Le aseguramos absoluta confidencialidad a la información que nos proporcione pues su uso se restringe a fines académicos. Le agradecemos su cooperación, cualquier duda, por favor consulte a la persona que está aplicando este cuestionario.

I.- DATOS GENERALES:

1. Promoción: _____
2. Escuela: _____
3. Sexo: Masculino () Femenino ()
4. Edad: _____
5. Estado civil:
a) Soltero(a) b) Casado(a) c) Divorciado(a) d) Viudo(a) e) Conviviente

6. Nivel académico máximo obtenido a la fecha:
a) Universitario completo ()
b) Universitario incompleto ()
c) Otro ()

7. Tiempo de trabajo:
a) Tiempo de Servicio en la actual empresa: _____ años.
b) Años de experiencia en el rubro en el que trabaja actualmente: _____ años

8. Condición Laboral:
a) Empleado Nombrado/Permanente ()
b) Empleado Contratado..... ()
c) Otro ()

En los siguientes cuestionarios mucho le agradeceremos se sirva marcar con un aspa (X) en cada pregunta la alternativa que considere es la que mejor representa lo que le plantean, por favor asegúrese de contestar todos los ítems pues si dejara alguno sin marcar, invalidará todas sus respuestas.

	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Totalmente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Débilmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Débilmente de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización consideraría trabajar en otra parte.	1	2	3	4	5	6	7
2	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	1	2	3	4	5	6	7
3	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	1	2	3	4	5	6	7
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	1	2	3	4	5	6	7
5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.	1	2	3	4	5	6	7
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	1	2	3	4	5	6	7
7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	1	2	3	4	5	6	7
8	Esta organización merece mi lealtad.	1	2	3	4	5	6	7
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	1	2	3	4	5	6	7
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.	1	2	3	4	5	6	7
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.	1	2	3	4	5	6	7

	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Totalmente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Débilmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Débilmente de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
12	Esta organización significa mucho para mí.	1	2	3	4	5	6	7
13	Le debo muchísimo a mi organización.	1	2	3	4	5	6	7
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.	1	2	3	4	5	6	7
15	No me siento parte de mi organización.	1	2	3	4	5	6	7
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.	1	2	3	4	5	6	7
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.	1	2	3	4	5	6	7
18	No me siento "emocionalmente vinculado" con esta organización.	1	2	3	4	5	6	7

SÍNDROME DE BURNOUT		Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
19	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
20	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	0	1	2	3	4	5	6
21	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	0	1	2	3	4	5	6
22	Siento que puedo entender fácilmente a los clientes	0	1	2	3	4	5	6
23	Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales	0	1	2	3	4	5	6
24	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	0	1	2	3	4	5	6
25	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes	0	1	2	3	4	5	6
26	Siento que mi trabajo me está desgastando	0	1	2	3	4	5	6
27	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
28	Siento que me he hecho más duro con la gente	0	1	2	3	4	5	6
29	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	0	1	2	3	4	5	6
30	Me siento con mucha energía en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
31	Me siento frustrado en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
32	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
33	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes	0	1	2	3	4	5	6
34	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	0	1	2	3	4	5	6

	SÍNDROME DE BURNOUT	Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
35	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes	0	1	2	3	4	5	6
36	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis clientes	0	1	2	3	4	5	6
37	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	0	1	2	3	4	5	6
38	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	0	1	2	3	4	5	6
39	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	0	1	2	3	4	5	6
40	Me parece que los clientes me culpan de alguno de sus problemas	0	1	2	3	4	5	6

APÉNDICE C: Correlación de dimensiones

Tabla 36

Correlaciones entre las dimensiones de Compromiso Organizacional y Burnout

		Dimensión Afectiva	Dimensión de Continuidad	Dimensión Normativa	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Baja Realización Personal
Dimensión Afectiva	Correlación de Pearson	1	-,319**	,600**	-,382**	-,151*	,382**
	Sig. (bilateral)		0	0	0	0.025	0
	N	220	220	220	220	220	220
Dimensión de Continuidad	Correlación de Pearson	-,319**	1	0.018	,321**	,163*	-,272**
	Sig. (bilateral)	0		0.796	0	0.015	0
	N	220	220	220	220	220	220
Dimensión Normativa	Correlación de Pearson	,600**	0.018	1	-,159*	-,172*	,332**
	Sig. (bilateral)	0	0.796		0.019	0.01	0
	N	220	220	220	220	220	220
Agotamiento Emocional	Correlación de Pearson	-,382**	,321**	-,159*	1	,576**	-,432**
	Sig. (bilateral)	0	0	0.019		0	0
	N	220	220	220	220	220	220
Despersonalización	Correlación de Pearson	-,151*	,163*	-,172*	,576**	1	-,365**
	Sig. (bilateral)	0.025	0.015	0.01	0		0
	N	220	220	220	220	220	220
Baja Realización Personal	Correlación de Pearson	,382**	-,272**	,332**	-,432**	-,365**	1
	Sig. (bilateral)	0	0	0	0	0	
	N	220	220	220	220	220	220

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

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

APÉNDICE D: Consentimiento informado

HOJA INFORMATIVA PARA LOS PARTICIPANTES EN ESTUDIO

Instituciones: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo-USAT
Investigadores: Rafael Camilo Girón Córdova y Yesenia Aylen Serruto Perea
Título: Relación entre el tipo de percepción de Compromiso organizacional y el Síndrome de *Burnout* en los estudiantes de Profesionalización de la Facultad de CCEE de una universidad privada de Lambayeque. 2016-II

Señor/Señora/Señorita, lo/la invitamos a participar en una investigación que se está realizando con la finalidad de determinar 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.

El compromiso organizacional es importante para toda organización porque es a través de los colaboradores que la organización puede fidelizar a sus clientes, y esto se logrará sólo si se tienen colaboradores comprometidos. Asimismo, el Síndrome de *Burnout* o también llamado Sentirse Quemado por el Trabajo, es llamada la enfermedad del siglo XXI pues se han identificado más de 100 síntomas que se relacionan con él (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España e Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo s/f)

Beneficios:

Usted se beneficiará de una evaluación clínica para el despistaje de esta enfermedad. Se le informará de manera personal y confidencial los resultados que se obtengan de la encuesta realizada. Recibirá un tríptico sobre el cuidado de pacientes con desnutrición.

Costos e incentivos:

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente la satisfacción de colaborar con los propósitos de esta investigación y llegar a conocer los resultados conseguidos.

Riesgos e incomodidades:

No existen riesgos por participar en el estudio, no se le realizará ningún procedimiento. Los beneficios de este estudio es conocer el nivel de Síndrome de *Burnout* que tienen los estudiantes de Profesionalización de Administración y de Contabilidad, además de si tienen una percepción adecuada de lo que es el Compromiso Organizacional.

Procedimientos:

Si decide participar en el estudio, le aplicaremos un cuestionario para que nos responda 40 preguntas que conforman dos test uno para medir tanto el compromiso organizacional y el otro para medir el Síndrome de *Burnout*. Este cuestionario durará 15 minutos.

Confidencialidad:

Le podemos garantizar que la información que usted brinde es absolutamente confidencial, ninguna persona, excepto los investigadores Camilo Girón y Aylén Serruto, quienes manejarán la información obtenida, la cual es anónima, pues cada entrevista será codificada, no se colocará nombres ni apellidos. Su nombre no será revelado en ninguna publicación ni presentación de resultados.

Usted puede hacer todas las preguntas que desee antes de decidir si desea participar o no, nosotros las responderemos gustosamente. Si, una vez que usted ha aceptado participar, luego se desanima o ya no desea continuar, puede hacerlo sin ninguna preocupación y la atención en clase o en otros servicios será siempre la misma y con la calidad a la que usted está acostumbrado/a

Contacto:

Cualquier duda respecto a esta investigación, puede consultar con los investigadores, Camilo Girón y Aylén Serruto a los correos cgiron@usat.edu.pe y yserruto@usat.edu.pe. Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética en Investigación de la USAT, teléfono (074)- 606200.

Cordialmente,

Mgtr. Camilo Girón Córdova
DNI 02600492

Mgtr. Aylén Serruto Perea
DNI 00794120

APÉNDICE E: Distribuciones de frecuencia de las dimensiones de Compromiso organizacional

Tabla 37

Distribución de frecuencias de dimensión Afectiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	6	1	,5	,5
	9	1	,5	,9
	10	2	,9	1,8
	11	3	1,4	3,2
	12	1	,5	3,6
	13	2	,9	4,5
	14	2	,9	5,5
	16	1	,5	5,9
	17	3	1,4	7,3
	18	4	1,8	9,1
	19	1	,5	9,5
	20	7	3,2	12,7
	21	7	3,2	15,9
	22	4	1,8	17,7
	23	10	4,5	22,3
	24	9	4,1	26,4
	25	7	3,2	29,5
	26	10	4,5	34,1
	27	7	3,2	37,3
	28	7	3,2	40,5
	29	7	3,2	43,6
	30	17	7,7	51,4
	31	8	3,6	55,0
	32	6	2,7	57,7
	33	13	5,9	63,6

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
34	8	3,6	67,3
35	7	3,2	70,5
36	12	5,5	75,9
37	7	3,2	79,1
38	11	5,0	84,1
39	8	3,6	87,7
40	4	1,8	89,5
41	8	3,6	93,2
42	15	6,8	100,0
Total	220	100,0	

Tabla 38

Distribución de frecuencias de dimensión de Continuidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	7	2	,9	,9
	8	1	,5	1,4
	9	2	,9	2,3
	10	1	,5	2,7
	12	4	1,8	4,5
	13	1	,5	5,0
	14	5	2,3	7,3
	15	4	1,8	9,1
	16	4	1,8	10,9
	17	6	2,7	13,6
	18	9	4,1	17,7
	19	10	4,5	22,3
	20	8	3,6	25,9
	21	11	5,0	30,9
	22	11	5,0	35,9
	23	13	5,9	41,8
	24	13	5,9	47,7
	25	11	5,0	52,7
	26	18	8,2	60,9
	27	13	5,9	66,8
	28	10	4,5	71,4
	29	6	2,7	74,1
	30	10	4,5	78,6
	31	14	6,4	85,0
	32	10	4,5	89,5
	33	4	1,8	91,4
	34	3	1,4	92,7
	35	4	1,8	94,5

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
36	3	1,4	95,9
37	3	1,4	97,3
38	2	,9	98,2
39	1	,5	98,6
40	1	,5	99,1
41	1	,5	99,5
42	1	,5	100,0
Total	220	100,0	

Tabla 39

Distribución de frecuencias de dimensión Normativa

Dimensión Normativa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	6	2	,9	,9	,9
	10	1	,5	,5	1,4
	12	1	,5	,5	1,8
	13	1	,5	,5	2,3
	14	2	,9	,9	3,2
	15	3	1,4	1,4	4,5
	16	2	,9	,9	5,5
	17	3	1,4	1,4	6,8
	18	4	1,8	1,8	8,6
	19	2	,9	,9	9,5
	20	6	2,7	2,7	12,3
	21	6	2,7	2,7	15,0
	22	5	2,3	2,3	17,3
	23	10	4,5	4,5	21,8
	24	7	3,2	3,2	25,0
	25	5	2,3	2,3	27,3
	26	8	3,6	3,6	30,9
	27	10	4,5	4,5	35,5
	28	12	5,5	5,5	40,9
	29	10	4,5	4,5	45,5
	30	11	5,0	5,0	50,5
	31	10	4,5	4,5	55,0
	32	12	5,5	5,5	60,5
	33	6	2,7	2,7	63,2
	34	11	5,0	5,0	68,2
	35	19	8,6	8,6	76,8
	36	17	7,7	7,7	84,5
	37	4	1,8	1,8	86,4

38	5	2,3	2,3	88,6
39	7	3,2	3,2	91,8
40	5	2,3	2,3	94,1
41	4	1,8	1,8	95,9
42	9	4,1	4,1	100,0
Total	220	100,0	100,0	
