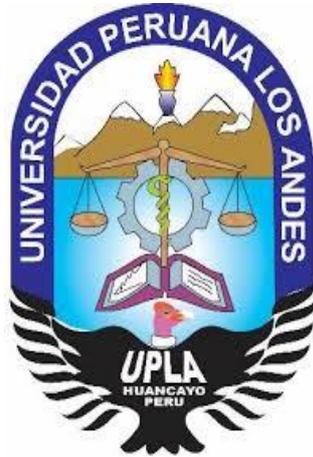


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional del
Personal de SIMA Perú, Huancayo-2021**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor : Bach. Sánchez Ruiz Patricia Katherin
Bach. Sánchez Ruiz Fiorela Karen

Asesor : Dr. Sanchez Soto Juan Manuel

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 16.11.2021 – 15.11.2022

Huancayo – Perú
2022

CONFORMACION DEL JURADO

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

**Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional del Personal de SIMA
Perú, Huancayo-2021.**

PRESENTADO POR:

Bach. Patricia Katherin Sánchez Ruiz

Bach. Fiorela Karen Sánchez Ruiz

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADA POR EL JURADO:

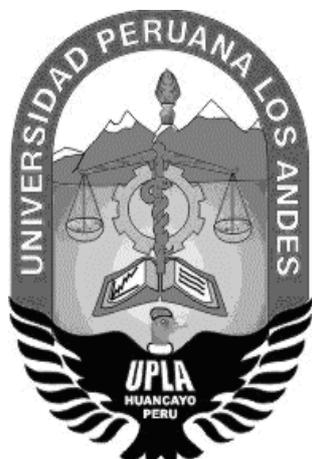
PRESIDENTE : MTRO. ALVARADO CANTURIN DORIS ISABEL

PRIMER MIEMBRO : MTRO. GUTARRA ELIAS ROCIO MIRELLA

SEGUNDO MIEMBRO : MTRO. GUTIERREZ MEZA FREDI PAUL

Huancayo, 29 de Setiembre del 2021

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional del Personal
de SIMA Perú, Huancayo-2021.

Para optar : Título Profesional de Licenciado en
Administración

Autores : Bach. Patricia Katherin Sánchez Ruiz
Bach. Fiorela Karen Sánchez Ruiz

Asesor : Dr. Juan Manuel Sanchez Soto

Línea de investigación institucional: Ciencias empresariales y gestión de
los recursos

Fecha de inicio y culminación : 20.09.2021 – 30.06.2022

HUANCAYO – PERU
2021

ASESOR

Dr. Juan Manuel Sánchez Soto

DEDICATORIA

Dedicamos con todo nuestro corazón a mis padres por habernos forjado como las personas que somos en la actualidad y brindado el apoyo incondicional, nuestra familia que son el motor y motivo para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecemos a Dios por permitirnos encaminar nuestro Proyecto de Investigación, a nuestros padres por motivarnos día a día, a la Universidad por haberme aceptado ser parte de ella y abierto las puertas para poder estudiar nuestra carrera profesional, a nuestro asesor por los conocimientos que nos ha brindado y a la Empresa SIMA por haber aceptado que se realice la tesis en la prestigiosa empresa.

INDICE

CONFORMACION DEL JURADO	2
ASESOR.....	4
DEDICATORIA.....	5
AGRADECIMIENTO	6
INDICE.....	7
INDICE DE TABLAS.....	10
INDICE DE FIGURAS	11
RESUMEN	12
ABSTRACT	13
INTRODUCCION.....	14
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	16
1.2. Delimitación del problema.....	17
1.3. Formulación del problema	17
1.3.1. Problema general	17
1.3.2. Problemas específicos.....	18
1.4. Justificación	18
1.4.1. Social	18
1.4.2. Teórica.....	18
1.4.3. Metodológica.....	19

1.5. Objetivos.....	19
1.5.1. Objetivo general	19
1.5.2. Objetivos específicos.....	19
CAPITULO II: MARCO TEORICO.....	20
2.1. Antecedentes.....	20
2.2. Bases teóricas o científicas	24
2.2.1. Sobre la variable burnout.....	24
2.2.2 Sobre las dimensiones del burnout	28
2.2.3. Sobre la variable compromiso laboral	30
2.2.4. Sobre las dimensiones del compromiso laboral	33
2.3. Marco conceptual.....	35
CAPITULO III: HIPÓTESIS	37
3.1. Hipótesis general.....	37
3.2. Hipótesis específicas	37
3.3. Variables	37
CAPITULO IV: METODOLOGIA.....	39
4.1. Método de investigación.....	39
4.2. Tipo de investigación.....	39
4.3. Nivel de investigación.....	40
4.4. Diseño de investigación	40
4.5. Población y muestra.....	41
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	42
4.8. Aspectos éticos de la investigación.....	45
CAPITULO V: RESULTADOS	47
5.1. Descripción de resultados	47
5.2. Contraste de hipótesis	54
ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS	58
CONCLUSIONES.....	63
RECOMENDACIONES	64
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	65
ANEXOS	71
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	71
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables.....	72
Anexo 3. Matriz de operacionalización del instrumento.....	73
Anexo 4. Instrumento de investigación	75
Anexo 5. Consentimiento informado.....	77

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población de estudio.....	42
Tabla 2. Rangos de interpretación de coeficiente de correlación	43
Tabla 3. Resultado de la confiabilidad del primer instrumento.....	44
Tabla 4. Resultado de la confiabilidad del segundo instrumento	45
Tabla 5. Baremo de interpretación de alfa de Cronbach	45
Tabla 6. Resultados descriptivos de la variable síndrome de burnout.....	47
Tabla 7. Resultados descriptivos de la dimensión agotamiento emocional	48
Tabla 8. Resultados descriptivos de la dimensión despersonalización	49
Tabla 9. Resultados descriptivos de la dimensión realización personal.....	50
Tabla 10. Resultados descriptivos de la variable compromiso organizacional	50
Tabla 11. Resultados descriptivos de la dimensión compromiso organizacional	51
Tabla 12. Resultados descriptivos de la dimensión compromiso normativo	52
Tabla 13. Resultados descriptivos de la dimensión compromiso afectivo	53
Tabla 14. Prueba de correlación para la hipótesis general	55
Tabla 15. Prueba de correlación para la primera hipótesis específica.....	55
Tabla 16. Prueba de correlación para la segunda hipótesis específica	56
Tabla 17. Prueba de correlación para la tercera hipótesis específica	57

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema del diseño correlacional-descriptivo.....	41
Figura 2. Síndrome de Burnout	47
Figura 3. Agotamiento emocional	48
Figura 4. Despersonalización	49
Figura 5. Realización personal	50
Figura 6. Compromiso organizacional	51
Figura 7. Compromiso actitudinal	52
Figura 8. Compromiso normativo	53
Figura 9. Compromiso afectivo	54

RESUMEN

La investigación se enfocó en el problema de: ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú?; así mismo, se consideró como objetivo: Determinar qué relación que existe entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú.

Se tuvo un desarrollo metodológico que abarcó como método general, el científico y como específico, el hipotético deductivo; se desarrolló una investigación de tipo básica, de nivel correlacional y de diseño no experimental transversal. Aplicada a una población de 25 trabajadores, los mismos que fueron considerados como la muestra, siendo esta censal; además de considerar como técnica de investigación, la encuesta, y como instrumentos, el cuestionario; finalmente considerando como técnicas de procesamiento, la estadística descriptiva por la cual se presentaron tablas de frecuencias y gráficos, y la estadística inferencial, bajo la cual se realizó las pruebas de contrastación de hipótesis.

Concluyéndose que, si existe una relación significativa ($\text{sig. } p = 0.000 < 0.05$) entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú, dada a un nivel positivo fuerte ($r_s = .784$). Siendo así, en tanto los niveles de burnout sean crecientes, estos afectarán la forma en que el personal se sentirá comprometido con la institución y afectará a su trabajo.

Palabras clave: burnout, compromiso, agotamiento, actitud

ABSTRACT

The research focused on the problem of: What is the relationship between burnout syndrome and the organizational commitment of SIMA Peru staff? Likewise, it was considered as an objective: To determine what relationship exists between the burnout syndrome and the organizational commitment of the SIMA Peru staff.

There was a methodological development that included as a general method, the scientific one and as a specific one, the hypothetical deductive one; An investigation of a basic type, of a correlational level and of a non-experimental cross-sectional design was developed. Applied to a population of 25 workers, the same ones that were considered as the sample, being this census; in addition to considering the survey as a research technique, and the questionnaire as instruments; finally considering as processing techniques, descriptive statistics by which frequency tables and graphs were presented, and inferential statistics, under which hypothesis contrast tests were carried out.

Concluding that, if there is a significant relationship (sig. $P = 0.000 < 0.05$) between the burnout syndrome and the organizational commitment of SIMA Peru staff, given a strong positive level ($r_s = .784$). Thus, as long as burnout levels are increasing, they will affect the way in which the staff will feel committed to the institution and will affect their work.

Keywords: burnout, commitment, exhaustion, attitude

INTRODUCCION

El fenómeno del burnout tiene un efecto notorio en los trabajadores y en las organizaciones a largo plazo, al darse una influencia notable, dadas las condiciones en las que los efectos se manifiestan y afectan a la organización en su conjunto. Todo esto, en relación a la forma en como el compromiso de los trabajadores, se ve influenciado por la forma en que los elementos organizacionales se verán afectados. Por lo que la siguiente investigación se basara en la siguiente estructura:

En el primer capítulo, se realizó la descripción del problema, así como su delimitación, junto a la formulación de problemas, objetivos y justificaciones respectivas.

En el segundo capítulo, se desarrollaron los antecedentes nacionales e internaciones, la construcción del marco teórico que abarca ambas variables y el marco conceptual.

En el tercer capítulo, se formularon las hipótesis de estudio, así como la operacionalización, donde se definen las variables de forma conceptual y operacional.

En el cuarto capítulo, se desarrolló la metodología de investigación, que abarca los métodos, general y específico, tipo, nivel y diseño de investigación, así como la determinación de la población y muestra, también la técnica e instrumento de investigación, así mismo el procedimiento de datos realizado y finalmente los aspectos éticos.

En el quinto capítulo, se dio la descripción de los resultados obtenidos a través de tablas de frecuencia y gráficos, además de la contrastación de las hipótesis mediante las pruebas de correlación.

Finalmente, se consideraron las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas empleadas, y anexos correspondientes.

CAPITULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En el contexto actual la presión laboral ha afectado drásticamente a todas las organizaciones del mundo, desde la pequeña hasta la más grande empresa. El estrés ha sido la mayor causa de deserción laboral de los profesionales que se dedican al trabajo administrativo como también la del sector salud. No obstante, la Organización Internacional del Trabajo (2016) anunció a través de su informe que los trabajadores, por la constante presión y aumento de actividades en su ámbito laboral, se encuentran con un rendimiento totalmente bajo, influyendo tanto en su vida profesional y familiar. Sumado a ello, la crisis de salud por el COVID-19 ha paralizado el trabajo presencial volviéndolo semi presencial acarreando que las laborales del empleado administrativo sean desarrollados en su hogar y con ello envolviéndolo con más trabajo.

A partir de lo esbozado anteriormente, por el efecto que trae consigo el burnout, el compromiso hacia la empresa disminuye escala tras escala ya que, al ser el compromiso organizacional, un importante factor dentro del capital humano de una empresa, no se encuentra una solución para generar una mejor estabilidad profesional para el trabajador, ya que, si su desempeño o cooperación se ve envuelto frente al burnout, la organización baja su rendimiento y producción. Tal es el análisis fundamentado de Gallegos (2016) quien establece que el burnout somete al profesional con un desgaste que se detecta por la excesiva carga laboral y que el más perjudicado es el cansancio mental. Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo (2016) a través de una investigación por Centroamérica,

detecto que el 75% de trabajadores sufren del burnout a pesar que éstos se encuentren en países con un desarrollo económico e intelectual más elevado.

Por lo esgrimido anteriormente corresponde situarnos en nuestro país puesto que a través del MTPE (Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo) en su Informe Técnico de los factores de riesgos psicosocial en trabajadores aseguran que los factores que acostumbrar tener los profesionales en afectan con total negatividad el desarrollo de su trabajo y sobre todo su salud física. A consecuencia de ello, el compromiso asumido por los trabajadores con la empresa o institución pública se minimiza.

Si bien es cierto, el compromiso organizacional y el síndrome de burnout elevan o disminuyen el desempeño del trabajador administrativo por los factores el ámbito donde desempeñan sus funciones, es necesario superar la capacidad del trabajador mediante actividades que logren frenar la irritabilidad que sienten. Aumentando la producción y la motivación, luchando con técnicas eficaces que logren minorar la presión laboral y ya no repercutan en la vida familiar del personal administrativo.

1.2. Delimitación del problema

La investigación se delimito de forma temporal al año 2021, entre los meses de agosto a diciembre.

De forma espacial, se delimito a las instalaciones de SIMA Perú, sede Huancayo ubicado en Jr. Necochea N° 200- Pilcomayo.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú, Huancayo-2021?

1.3.2. Problemas específicos

1. ¿Cómo se relaciona el agotamiento emocional con el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú, Huancayo-2021?
2. ¿Cómo se relaciona la despersonalización con el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú, Huancayo-2021?
3. ¿Cómo se relaciona la baja realización personal con el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú, Huancayo-2021?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

Socialmente, la investigación se justifica en la necesidad de estudiar cómo es que el burnout afecta a los trabajadores y este se traslada a su entorno, en base a los efectos que se podrían percibir, además de como estos se sienten comprometidos con su organización y su impacto como agentes representativos en la sociedad y la imagen que llevan de estos.

1.4.2. Teórica

Teóricamente, la investigación se justifica en un estudio básico sobre los conceptos del burnout, desde el enfoque de su definición y conceptualización además de sus características representativas en los sujetos de estudio; además del compromiso, basado en las teorías y definiciones de los autores citados, desde la perspectiva de la muestra considerada y sus componentes señalados.

1.4.3. Metodológica

Metodológicamente, la investigación se justifica en un estudio de nivel correlacional, que pretende analizar cómo es que las variables se relacionan en un objeto de estudio específico, desde las perspectivas de los sujetos de estudio, por la aplicación de los instrumentos a formular y su correspondiente confiabilidad y validez a determinar.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar qué relación que existe entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú, Huancayo-2021.

1.5.2. Objetivos específicos

1. Identificar como se relaciona el agotamiento emocional con el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú, Huancayo-2021.
2. Identificar como se relaciona la despersonalización con el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú, Huancayo-2021.
3. Identificar como se relaciona la baja realización personal con el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú, Huancayo-2021.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

- Internacional

Castaño (2015) en su investigación titulada *Relación entre Burnout y Compromiso Organizacional en una muestra de trabajadores de una empresa de sector salud de la ciudad de Pereira*. La presente investigación tuvo como objetivo principal: “Identificar la relación existente entre el burnout y el compromiso organizacional en una muestra de trabajadores asistenciales de la Liga Contra el Cáncer de la ciudad de Pereira” (p. 9). La investigación utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, con un diseño de carácter no experimental, de tipo correlacional-transversal y fue aplicada en población de 67 mujeres del área asistencial y una muestra de 55 sujetos de estudio. Se utilizaron técnicas e instrumentos como la recolección de información, cuestionario, el MBI-HSS y el OCQ. Llegando a la siguiente conclusión: “El análisis de todos los resultados arrojados por el estudio determinó que la población analizada no presenta el síndrome de burnout. Se identificó que el 9% de la población, presenta cansancio emocional y despersonalización” (p. 24).

Medina (2018) en su investigación titulada *El Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en el personal administrativo en los centros de Educación Superior*. La presente investigación tuvo como objetivo principal: “Determinar cómo influye el Síndrome de Burnout (SQT) en el Compromiso Organizacional de personal administrativo de los Centros de Educación Superior” (p. 11). La investigación utilizó una metodología de enfoque mixta, con un tipo

exploratorio-descriptivo y aplicada en población y muestra de 275 sujetos de estudio. Se utilizaron técnicas e instrumentos como la Escala de Compromiso organizacional de Meyer, Allen y Smith y el Cuestionario MBI Maslach Inventory. Llegando a la siguiente conclusión: “El síndrome de burnout (SQT) tiene influencia en el compromiso organizacional del personal administrativo en los Centros de Educación Superior porque sus dimensiones llegan a influir en los tres componentes del compromiso organizacional: el afectivo, de continuidad y el normativo” (p. 137).

- Nacional

Odiaga y Reyes (2019) en su investigación titulada *Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en Vendedores de una empresa Retail de Chiclayo en el Periodo Agosto- Diciembre, 2017*. La presente investigación tuvo como objetivo principal: “Determinar los niveles por dimensiones del síndrome de Burnout y niveles de compromiso organizacional en colaboradores pertenecientes al área de ventas (p. 3). La investigación utilizó una metodología con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo descriptivo y aplicada en población y muestra de 77 sujetos de estudio. Se utilizaron técnicas e instrumentos como el Inventario de Burnout Maslach y Jackson. Llegando a la siguiente conclusión: “En cuanto a las dimensiones del síndrome de burnout en vendedores de una empresa retail, se encontró para la dimensión desgaste emocional una mayor reincidencia en el nivel bajo, mientras que la despersonalización en un nivel alto” (p. 26).

Guadalupe (2020) en su investigación titulada *Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en los trabajadores de una Microred de Salud del Callao, año 2019*. La presente investigación tuvo como objetivo general: “La

relación entre las variables síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores de una Microred de Salud del Callao, tanto en el personal asistencial como administrativo” (p. 8). La investigación utilizó una metodología con enfoque cuantitativo, con un método hipotético deductivo, de tipo básica, de diseño no experimental, de nivel correlacional y aplicado en población de 682 sujetos y una muestra de 145 sujetos de estudio. Se utilizaron técnicas e instrumentos como la recolección de datos, el Maslach Burnout Inventory y el cuestionario Meyer y Allen. Llegando a la siguiente conclusión: “No existe relación entre el síndrome de burnout y compromiso organizacional en los trabajadores de una Microred de salud de callao en el año 2019. Con la prueba estadística del Chi cuadrado se aceptó la hipótesis nula entre las variables ($\chi^2 = 3,679$, $gl=2,159$).” (p. 32).

Aliaga (2017) en su investigación titulada *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación, Lima Este, año 2016*. La presente investigación tuvo como objetivo principal: “Determinar la relación del síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación, Lima Este, año 2016” (p. 41). La investigación utilizó una metodología con enfoque cuantitativo, con un método hipotético-deductivo, con un tipo básico, con un nivel descriptivo, correlacional, con diseño no experimental y aplicado en población y una muestra de 140 trabajadores. Se utilizaron técnicas e instrumentos como la encuesta, el Inventario de Maslach y Jackson y el cuestionario. Llegando a la siguiente conclusión: “Existe relación entre el Burnout y el compromiso organizacional, ya que el coeficiente obtenido es -0,453 y el coeficiente de significancia que se obtuvo fue de 0.000, lo cual demuestra relación inversa significativa” (p. 78).

De la Cruz (2018) en su investigación titulada *Síndrome de Burnout y Compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios de una planta industrial en Lima Este, 2018*. La presente investigación tuvo como objetivo principal: “Determinar la relación de síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios de una planta industrial en Lima Este, 2018” (p. 18). La investigación utilizó una metodología con enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un nivel descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental-transversal y aplicado en una población y muestra de 150 trabajadores. Se utilizaron técnicas e instrumentos como la observación, la entrevista, el cuestionario de Maslach y Jackson. Llegando a la siguiente conclusión: “El 52% de la muestra tiene un nivel medio del síndrome de Burnout, por otro lado, el 48% tiene nivel alto del síndrome de Burnout, a su vez se concluyó que el 74,2% tiene nivel bajo de compromiso organizacional” (p. 58).

Suazo (2019) en su investigación titulada *Síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima metropolitana, 2018*. Que tuvo como objetivo “Determinar la relación entre el síndrome y burnout y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018.” (p. 14). Desarrollada en base a una metodología de diseño no experimental, descriptiva y transversal, de enfoque cuantitativo; aplicada a una población y muestra censal de 126 colaboradores; ejecutadas mediante el instrumento de cuestionario psicométrico. Llegando al siguiente resultado principal: “Existe una correlación directa entre las variables del síndrome de Burnout y Compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018. Ya que el coeficiente obtenido fue de (rho

= 0.242) y el de significancia es de 0.006. En consecuencia, todo tipo de variación que afecte a una variable afectara de forma similar no contraria a la otra variable.” (p. 66).

2.2. Bases teóricas o científicas

2.2.1. Sobre la variable burnout

De forma introductoria, Saborío e Hidalgo (2015, p. 4) manifiestan que el síndrome de burnout es un concepto que se origina del estrés crónico que afecta al desempeño laboral, por lo que tiene un carácter negativo en el trabajo, que se ve integrada por nociones atribuidas a los aspectos emocionales y actitudinales de estos, en la organización en pleno.

Por otro lado, Aparicio y Hereira (2018, p. 60) aseguran que: El concepto del síndrome de burnout puede tener la definición de ser un peligro verdadero o ficticio a la integridad fisiológica o psicológica de una persona. Este síndrome afecta a la conducta del profesional (psicológica) y también el desgaste y dolores crónicos de espalda (físico).

También, Rodrigues y Reategui (2020, p. 33) sostienen que: el burnout puede ser considerado como una consecuencia del sometimiento del trabajador a situaciones estresantes, que afectan y alteran su percepción laboral, en referencia a las situaciones con las que lidia día a día. En relación a ello es necesario comprender el vínculo que existe entre el burnout y el estrés, ya que del segundo sale el primero respectivamente, es decir, cuando el profesional sufre del síndrome de burnout también sufre de un estrés que se vuelve crónico, debilitándolo y desgastando no tan solo su vida profesional sino además su vida diaria.

Por lo que, según lo abordado por los autores consignados, el burnout es un mal que aqueja a todo tipo de trabajador, en menor o mayor medida acorde al trabajo que realiza, pero que se condiciona por la interacción que se da entre el personal y los factores de sus labores, por lo que los efectos serán notorios y tendrán efectos negativos de no evaluarse preventivamente y ejercer acciones de corrección.

Características

Antes de identificar las características del síndrome de burnout es necesario observar cómo es que se originan y para ello veremos lo siguiente:

- Se relacionan según la condición laboral; respectivamente, el síndrome de burnout se desplaza en el trabajador por la propia condición laboral, desde el área donde realiza sus funciones hasta el desgaste tanto físico como mental que realiza.
- La exigencia que el trabajador emplea; esta exigencia es personal del trabajador, ya que al estar al frente del ámbito de salud es necesario que exista mayor predisposición y fuerza de voluntad por realizar actividades para cuidar a los pacientes y hasta para salvarlos de la muerte.

No necesariamente se origina el síndrome de burnout por la condición o por la exigencia que tiene el trabajador, sino que existen otros elementos por los que pasa el profesional de salud para que el síndrome de burnout afecte su desempeño laboral.

A razón de ello veamos algunas características que tiene este síndrome:

1. La falta de control; generada por la no existencia de límites referidos al control o horario que el trabajador debe tener acarreado que exista exceso de trabajo.
2. Expectativas fuera de la realidad; se originan por no llegar a cumplir con los retos u objetivos, generando más adelante estrés y desmotivación en los trabajadores.
3. Creencias defectuosas, relacionadas con el pensamiento negativo cuando se realizan actividades dentro del ámbito laboral, creando poca habilidad para cooperar con los demás trabajadores y llevándolos al estrés crónico.
4. Carencia de apoyo social; originada por una negativa relación con los demás trabajadores afectando la capacidad la comunicación con el grupo laboral, llegando incluso aislarse.
5. Exceso de intervención personal: a esta característica se refiere a que el trabajador da todo de sí mismo y por ese motivo no existe descanso y por lo tanto, el trabajador se siente recargado y cansado ocasionando que más adelante éste sienta desgaste físico como mental.

Mediante estas características se podrá identificar el síndrome de burnout que podría generar, si no es tratado, falta de control hasta la carencia de algunos valores, volviéndose tormentoso laborar en un hospital o clínica.

Rasgos del síndrome de burnout

Pava y Castro (2019) existen ciertos rasgos en los sujetos que se ven afectados por el burnout, pudiendo ser la clave a la hora de sufrir este síndrome, ya que el profesional cuando inicia su carrera laboral y profesional, las prácticas y la experiencia diaria empieza a cansar, desgastándolo tanto en su vida laboral como familiar. En cierto modo el burnout también se asocia a la relación sentimental que tiene el profesional con su pareja ya que, mediante cierta inestabilidad, el profesional se encuentra inestable emocionalmente.

Por otro lado, el factor principal siempre fue el exceso laboral puesto que, mucho trabajo genera en el profesional tensiones y eso se reflejaría en el mal manejo de emociones y disminución de la atención a los pacientes de un hospital.

Niveles del síndrome del burnout

En lo que respecta a los niveles, Lovo (2020) definen 4 niveles, los cuales son:

- Leve; en este nivel, el profesional experimenta síntomas aun no definidos pero que aletargan su capacidad operativa y laboral.
- Moderado; el profesional empieza a sentir una serie de síntomas tanto mentales como físicos (déficit de atención e insomnio)
- Grave; en este nivel, el grado de atención al cliente por parte del profesional empieza a ser hostil, también el profesional

opta por ausentarse de las laborales prefiriendo el alcohol y demás sustancias como fármacos recreativos.

- Extrema; en este nivel se generan crisis existenciales afectando en su totalidad la capacidad profesional y operativa.

Mediante estos niveles se puede apreciar que genera los síntomas leves hasta síntomas extremos en el profesional. Es necesario identificarlas lo más pronto posible ya que como se dijo en un principio, el síntoma del burnout no solamente genera malestar dentro de un hospital o clínica que brinda el servicio de salud, también genera malestar en los pacientes y usuarios, haciendo que muchas veces se quejen las personas que necesitan la atención rápida de estos profesionales en situaciones de vida o muerte.

2.2.2 Sobre las dimensiones del burnout

D1: Agotamiento (o cansancio) emocional

Lovo (2020, p. 111) manifiesta que el agotamiento que un trabajador tiene, se da en dos enfoques, el emocional y el físico, sobre el primero, detallan que estos son sensaciones de hastío como consecuencias de la interacción de estos con su ambiente. A través de este agotamiento, el profesional también experimenta frustración y muchas veces declina sus actividades obviando sus funciones y en consecuencia la atención al cliente se ve afectada.

En tanto Gutiérrez, Aparicio y Hereira (2018, p. 57) complementan lo anterior al identificar cinco síntomas que son notorios en el agotamiento emocional y ellas son:

1. Pérdida de energía, por un exceso de trabajo.
2. Agotamiento físico y psíquico, afectando la operatividad del profesional tanto en las labores y su vida cotidiana.
3. Fatiga, afectando la mente y produciendo insomnio.
4. Desgaste, relacionado con la fatiga ya que también se experimenta un cansancio en la capacidad mental.

El agotamiento emocional muchas veces se descubre si estos síntomas experimenta el profesional, sin embargo, el cansancio emocional se evidencia en ya no querer realizar más trabajo, originando a su vez también el estrés.

D2: Despersonalización

Sobre este rasgo del burnout, Saborío e Hidalgo (2015, p. 4) plantean que este, se manifiesta como consecuencia de las actitudes en las que los trabajadores se desenvuelven, como efecto directo del desgaste emocional al que están sometidos. Para entender la despersonalización es necesario recurrir a los aspectos externos que afectan drásticamente la motivación del profesional puesto que, al sentir este tipo de actitud, el profesional evita acercarse emocionalmente a los usuarios, proyectando desmotivación a la hora de realizar sus actividades.

Asimismo, Chagray (2018, p. 75) aporta y complementa, al manifestar que la despersonalización se ve relacionada con los cambios negativos que experimentan los profesionales a partir de las respuestas o actitudes que exteriorizan las demás personas que están dentro del ámbito profesional. De la misma forma esta actitud hace que el profesional denote

frialdad a la hora de brindarle atención al usuario, distanciándola de las emociones y creándole irritabilidad.

D3: Realización personal

A propósito de la realización personal, Camacho (2019, p. 45) plantea que los trabajadores perciben esta como la capacidad de superar las situaciones laborales y prevalecer, peor de lo contrario esto afecta sus capacidades y deseos de superación en su puesto. La realización personal es clave para adquirir éxito en el ámbito profesional, pero a veces al no realizarse o sentir que los retos que se trazan no son cumplidos, el profesional tiende a reflexionar negativamente, haciendo que el mismo haga que sus capacidades profesionales disminuyan, tanto el esfuerzo como la motivación.

También, la falta de recursos y el inadecuado ambiente laboral, afecta a la realización personal, ya que para realizar ciertas actividades es obligatorio el uso de máquinas, instrumentos, etc. Para poder lograr un resultado esperado tanto por el profesional como para el usuario.

2.2.3. Sobre la variable compromiso laboral

En primer lugar, Fernández (2017) plantea de forma puntual que el compromiso es la forma en que la persona se siente comprometida con alcanzar ciertos objetivos, siendo estos propios o ajenos, acorde a la situación en que se manifiesta y desenvuelve. S puede decir entonces que el compromiso es: “el vínculo que establece el individuo con su organización, fruto de las pequeñas inversiones realizadas a lo largo del tiempo” (p. 22)

Entonces, el compromiso organizacional, se referirá a la forma en que el trabajador dará todo de si para el alcance de los objetivos de la institución en la que está vinculado acorde al tiempo en que está en esta, y el grado de involucramiento que tenga.

Por otra parte, Romo-Ieroux (2016) sostiene que el compromiso es un aspecto perene en la vida de las personas, denotándose de manera más específica en situaciones de relación, tanto bilateral como contractual, por lo que, desde un enfoque organizacional, es esencial que los trabajadores se involucren con los objetivos que se quieren alcanzar.

Lara (2018) expresa que el compromiso de un trabajador con su organización, se origina por la identificación que tiene con esta y su trabajo, ya que existen componentes y factores que incentivan a esta a través de valores y metas que se vuelven intrínsecas al trabajo.

También, Baez-SantanaI, Zayas-Agüero, Velázquez-Zaldívar y Lao-León (2018) agregan que las organizaciones muchas veces solo se enfocan en la preparación técnica del personal, pero que, esta no significaría nada si es que los trabajadores llegan a dejar su puesto, siendo muchas veces un componente que puede ser identificado como una inversión inconclusa, por lo que esto debe de enfocarse también el componente de compromiso.

Entonces, basarse a aspectos financieros cuando se habla del trabajador, es un enfoque mal empleado, ya que el desempeño como consecuencia de las acciones tomadas, se ve influenciada por muchos otros aspectos, siendo el compromiso uno de estos, que debe tener el objetivo de

valorar al trabajador y hacerle participe de que sus acciones benefician a la organización y estos se sentirán motivados, todo esto en bien del objetivo común.

La vinculación que se da entre trabajador y organización es visible a varios niveles, muchas veces desde aspectos psicológicos, a físicos, lo que construye un compromiso a varios niveles.

Por su parte, Oseda, Ramos, Cirilo, Manrique y Zevallos (2018) plantean que un trabajador mientras más experiencia y madurez tenga en su puesto, tiene un compromiso más desarrollado, tanto con su trabajo como con la organización, a diferencia de trabajadores jóvenes y sin mucha experiencia, siendo que los primeros deben de ser una guía para los segundos, a través de la interacción social y laboral.

Hernández, Ruiz, Ramírez, Sandoval y Méndez (2018) definen al compromiso como: “Una obligación que el individuo adquiere, como resultado de realizar ciertos actos que son voluntarios, explícitos e irrevocables” (p. 823)

En efecto, ya no puede establecer solo un enfoque de identificación, si no que este debe verse desde un enfoque holístico a la organización, que involucre aspectos en favor a la misma.

De otra forma, Loli, Montgómery, Cerón, Del Carpio, Navarro y Llacho (2015) sostienen que: “El compromiso organizacional es la entrega y responsabilidad del trabajador con su empresa para que desarrolle un trabajo óptimo además de las estrategias que la empresa realice para

fomentar el compromiso promoviendo un espacio de trabajo estimulante” (p. 111).

Considerando que existe un voluntarismo por parte del trabajo, también debe considerar los aspectos ambientales que sostienen de forma eficiente al trabajador, otorgándole los recursos necesarios y estímulos correctos para el cumplimiento de las metas señaladas.

En este punto, Hernández et. al. (2018) precisan también que: “(...) Este compromiso organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones; se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos (...)” (p. 830).

Entonces, existe una identificación que comprende los aspectos funcionales y valorativos del trabajador, enlazándose con el compromiso que presentan desde la perspectiva en que la organización ejerce influencia en estos, no solo basadas en las metas, sino también en lo emocional y sentimental de la valoración del trabajo.

2.2.4. Sobre las dimensiones del compromiso laboral

D1: Compromiso actitudinal o continua

Sobre esta clase de compromiso, Flores y Gómez (2018) precisan que: “El compromiso de continuidad es un estado de dependencia a los intereses del empleado siendo la base la conveniencia y el coste económico que implica seguir en la organización o dejando claro las consecuencias ante la toma de decisiones. Intervienen factores como la necesidad

económica, la comodidad, beneficios y las aspiraciones del trabajador” (p. 321).

Debe entenderse que, los aspectos remunerativos son los que tienen al trabajador bajo un compromiso constante, ya que establece un aspecto de subsistencia, desempeñándose bajo la premisa de que a mayor y mejor trabajo, mejores incentivos y beneficios.

El mayor indicio de permanencia que el trabajador manifiesta, es la necesidad de subsistencia y beneficios que pueda obtener, ya que esto, además se ve afectado por las decisiones que tomen, expresándose en que, el desempeño favorece a la organización, y esta integrara mayores beneficios por el trabajador.

En tanto, puede manifestarse que, la organización es obligada a subsistir conforme los trabajadores perciban como beneficiosa, sosteniendo que para permanecer es necesario apetecer, y no lo contrario.

D2: Compromiso Normativo

En este apartado, Salvador (2019) sostiene que este aspecto del compromiso, integra aspectos que el trabajador considera como pertenencia, y por lo tanto es capaz de establecer criterios de lealtad y moral.

Oseña et. al. (2018) agregan también que: “La adhesión del empleado con su organización se da cuando se siente en deuda con ella por haberle dado una oportunidad o recompensa” (p. 112).

Es en tanto que, este tipo de compromiso responde de los aspectos de acuerdos y convenios bilaterales, que produce situaciones de reciprocidad, mejorando la permanencia.

D3: Compromiso Afectivo

Finalmente, Félix, García, Espinoza, Mercado y Ochoa (2018) definen a esta clase como la vinculación emocional que se da con la propia organización, en la que subyace una satisfacción que la misma brinda a las necesidades existentes y expectantes del trabajador, provocando emociones que se denotan en los ámbitos operativos.

Esto supone que la relación emocional que los trabajadores construyen con la organización es de nivel psicológica, hecho que origina aspectos de identificación e implicancia personal.

2.3. Marco conceptual

1. Burnout: Según Anzules, Véliz, Víneces y Menéndez (2019): “Burnout es un síndrome que se encuentra presente con más poderío en los profesionales conduciendo al compromiso de su accionar, afectando la calidad y atención del servicio que este brinda” (p. 1).
2. Desempeño: Según Rivero (2019): “El desempeño significa la acción de cumplir, ejercer, ejecutar un compromiso, esto es un cargo, una profesión” (p. 1)
3. Irritabilidad: Según Salazar y Saavedra (2019): “Irritabilidad es una de las características que se asocian a un mayor grado de severidad de la depresión” (p. 1).

4. Vínculo emocional: Según Carmona, Vargas y Rosas (2015): “El vínculo emocional se puede encontrar distribuidas de diversas formas entre las personas y sobre todo entre los trabajadores que forman parte de la organización” (p. 14).
5. Cansancio mental: Según Hernández et. al. (2018): El cansancio mental está íntimamente relacionada con la falta de energía. Se puede notar mayor pesadez en los músculos y, en general, que cuesta más trabajo hacer movimientos y mantenerse activo” (p. 45).
6. Estrés laboral: Según Lara (2018): “Es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo” (p. 73)
7. Psicosocial: Según Anzules et. al. (2019): “Los factores psicosociales se definen como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social” (p. 61).
8. Realización emocional: Según Chagray (2018): “Proceso del cual el trabajador a través de un mejor desempeño y por consecuencia, alcanzar sus metas, se realiza psicológicamente” (p. 75)
9. Organización: Según Fernandez (2017): “Es una asociación de personas que se relacionan entre sí y utilizan recursos de diversa índole con el fin de lograr determinados objetivos o metas” (p. 22).
10. Compromiso: Según Loli et. al. (2015): “Se define como una visión psicológica de los miembros de una organización y su apego al lugar de trabajo” (p. 51).

CAPITULO III:

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

Existe una relación significativamente entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú, Huancayo-2021.

3.2. Hipótesis específicas

1. El agotamiento emocional se relaciona significativamente con el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú, Huancayo-2021.
2. La despersonalización se relaciona significativamente con el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú, Huancayo-2021
3. La baja realización personal se relaciona significativamente con el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú, Huancayo-2021.

3.3. Variables

V1: Síndrome de Burnout

Definición conceptual: Rodrigues y Reategui (2020, p. 33) sostienen que: el burnout puede ser considerado como una consecuencia del sometimiento del trabajador a situaciones estresantes, que afectan y alteran su percepción laboral, en referencia a las situaciones con las que lidia día a día.

Definición operacional: El burnout es la afectación hacia el trabajador por las condiciones laborales que se dan en su entorno, afectando su desenvolvimiento frente a sus labores.

D1: Agotamiento emocional

D2: Despersonalización

D3: Baja realización personal

V2: Compromiso organizacional

Definición conceptual: Fernández (2017) plantea de forma puntual que el compromiso es la forma en que la persona se siente comprometida con alcanzar ciertos objetivos, siendo estos propios o ajenos, acorde a la situación en que se manifiesta y desenvuelve, “es el vínculo que establece el individuo con su organización, fruto de las pequeñas inversiones realizadas a lo largo del tiempo.” (p. 22).

Definición operacional: El compromiso organizacional es la condición en que un trabajador se ve comprometido con la organización, a través de los objetivos que se plantean, que nace de la interacción entre organización y trabajador.

D1: Compromiso actitudinal o continua

D2: Compromiso normativo

D3: Compromiso afectivo

CAPITULO IV: METODOLOGIA

4.1. Método de investigación

- Método general

Esta investigación siguió los lineamientos del método científico, dada por la naturaleza de la investigación y el análisis de información, para así poder contrastar la hipótesis formulada, siguiendo una serie de procedimientos ordenados. Sobre el mismo, Munch y Ángeles (2011) sostienen que el método científico “es el camino para producir conocimiento objetivo, es un modo razonado de indagación establecido en forma deliberada y sistemática, que está constituido por una serie de etapas o pasos para producir conocimiento.” (p. 351).

- Método específico

De forma específica, la investigación se basó en el método hipotético-deductivo. Siendo que, Morán y Alvarado (2010) expresan que sobre este método: “es aquel procedimiento investigativo que inicia con la observación de un hecho o problema, permitiendo la formulación de una hipótesis que explique provisionalmente dicho problema, la misma que mediante procesos de deducción, determina las consecuencias básicas de la propia hipótesis, para de esta forma someterla a verificación refutando o ratificando el pronunciamiento hipotético inicial.” (p. 315).

4.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación con el que se desarrolló la presente investigación, será de tipo básico. Siendo así que Caballero (2014) define que este tipo tiene

como propósito “desarrollar nuevos conocimientos o modificar los principios teóricos ya existentes, incrementando los saberes científicos.” (p. 123).

Por lo que, esta investigación se basará en el desarrollo de las teorías del burnout y el compromiso organizacional, que permitirá su análisis y relación teórica, basada en la recolección de datos y su posterior discusión.

4.3. Nivel de investigación

La investigación se enmarco al nivel correlacional, en ese aspecto, Valderrama y Jaimes (2019) denotan que este nivel se caracteriza por la medición o comparación entre dos a más variables para la identificación del grado de relación que tienen estas a través del análisis de los datos que los conforman.

Siendo así, se pretende establecer la relación que existiera entre las variables burnout y compromiso organizacional, a través del análisis estadístico y la aplicación de la estadística inferencial para determinar las correlaciones en base al coeficiente determinado.

4.4. Diseño de investigación

Esta investigación se dio bajo un diseño no experimental, transversal y correlacional-descriptiva; donde se plantea que:

- **No experimental**, ya que no se dio ninguna alteración de las variables consideradas, sin intervención directa.

- **Transversal**, ya que los resultados conforman una descripción temporal específica, sin establecer generalidad a futuro.

- **Es correlacional-descriptiva**, porque se pretende este diseño plantea como objetivo, describir la incidencia de estas variables acorde a los datos

obtenidos y al nivel planteado, aplicado a la población y muestra de estudio, que expresara representatividad es esta través del análisis de los datos a obtener en la aplicación de los instrumentos.

Siendo el esquema el siguiente:

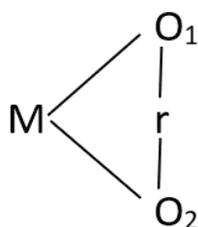


Figura 1.
Esquema del diseño correlacional-descriptivo

Donde:

M = Muestra

O1 = Observación V1

O2 = Observación V2

r = Correlación entre las variables

4.5. Población y muestra

- Población

La población que se consideró en el presente estudio abarca a 25 trabajadores de la empresa. Al respecto, Moises, Ango, Palomino, y Feria (2019) expresan que una población de estudio “es el conjunto de todos los casos o elementos que concuerdan con una serie de especificaciones.” (p. 104).

La población se estratifica de la siguiente forma:

Tabla 1.
Población de estudio

Área	Número de trabajadores
Oficina técnica	5
Administración	20
Total	25

- Muestra

La muestra de estudio fue censal, es decir, abarco a la totalidad de la población señalada. Moisés et. al. (2019) manifiestan que “es un grupo o porción de la población que tiene características que representan a esta, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y, en consecuencia, representativa de dicha población.” (p.110).

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- Técnica de investigación

Se empleo la técnica de encuesta, que Martínez (2012) la conceptualiza como la técnica más común para el levantamiento de información a un nivel cuantitativo sobre un fenómeno que se investiga, que involucra la aplicación de un instrumento uniforme en base a la formulación de indicadores para la obtención de datos numéricos.

- Instrumento de investigación

El instrumento que se empleó, fue el cuestionario, basado en las variables y dimensiones correspondientes a través de los ítems formulados para la operacionalización. Cruz, Olivares y González (2014) “es un instrumento formado por una serie de preguntas que se contestan por escrito a fin de obtener la información necesaria para la realización de una investigación.” (p. 33).

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

- Estadística descriptiva

Para el procesamiento de datos, se empleó la estadística descriptiva, Gamarra, Rivera, Wong y Pujay (2019, p. 145) sostienen que la estadística descriptiva permite ordenar los datos para expresarlos de forma ordenada a través de tablas de frecuencia y gráficos, para su posterior análisis.

- Estadística inferencial

Para lo contrastación de las hipótesis de investigación, se empleó la estadística inferencial, al respecto Gamarra et. al. (2019, p. 148) sostiene que la estadística inferencial permite establecer qué tipo de pruebas estadísticas se emplearan para las pruebas de correlación, acorde a las características que tengan estas. Considerando los siguientes criterios

1. Regla de decisión (en base a la significancia)

a) **Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna:** *Si sig. $p > 0.05$.*

b) **Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula:** *Si sig. $p < 0.05$*

2. Coeficiente de correlación

Tabla 2.

Rangos de interpretación de coeficiente de correlación

Correlación negativa perfecta	- 1
Correlación negativa muy fuerte	-0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte	-0,75 a -0,89
Correlación negativa media	-0,50 a -0,74
Correlación negativa débil	-0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil	-0,10 a -0,24
No existe correlación alguna	-0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil	+0,10 a +0,24
Correlación positiva débil	+0,25 a +0,49
Correlación positiva media	+0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte	+0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte	+0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta	+1

Fuente: Martínez (2012, p. 135)

- Validez de los instrumentos

Los instrumentos que se formularon fueron validados mediante el juicio de expertos, siendo que, Guisande Vaamonde y Barreiro (2013) definen que la validez de jueces o expertos, “tiene como finalidad constatar la validez de los ítems formulados, siendo que el experto evalúa de manera independiente la coherencia y claridad con la que están redactados estos, y su claridad en la obtención de información.” (p. 235).

- Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos, se dio través del análisis de consistencia, considerando una prueba piloto y analizando los resultados en comparación con el baremo de interpretación. En la misma línea, Guisande et. al. (2013) menciona que la confiabilidad es “Una operación estadística cuyo objetivo es estimar el nivel de confianza o fiabilidad de un instrumento o aparato de medición” (p. 240).

Para la determinación de la confiabilidad del instrumento se ejecutó una prueba piloto a razón de 25 sujetos, enfocándose a la obtención del valor de alfa de Cronbach que fue analizado bajo el baremo correspondiente, por lo que se aplicaron ambos cuestionarios formulados, siendo los resultados los siguientes:

a) Confiabilidad para el primer instrumento correspondiente a la variable síndrome de burnout:

Tabla 3.
Resultado de la confiabilidad del primer instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,846	22

b) Confiabilidad para el segundo instrumento correspondiente a la variable compromiso organizacional:

Tabla 4.
Resultado de la confiabilidad del segundo instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,812	16

En comparación al baremo de interpretación:

Tabla 5.
Baremo de interpretación de alfa de Cronbach

Rangos	Interpretación
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Fuente: Martínez (2012, p. 151)

Los resultados obtenidos en las pruebas de confiabilidad, determinaron que, en comparación al baremo considerado, los instrumentos formulados tienen una confiabilidad muy alta, siendo así, se procedió a aplicarlos en la muestra calculada.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

La presente tesis se desarrolló tomando como referencias los lineamientos éticos establecidos en la normativa de la universidad, basado en la recolección de datos, habiéndose realizado una comunicación transparente con la institución, respetando los criterios de confiabilidad. Además, siguiendo los lineamientos de reconocimientos de citas y referencias consideradas, atribuyéndolas a sus autores correspondientes.

CAPITULO V:

RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

- Resultados de la variable síndrome de burnout

Tabla 6.

Resultados descriptivos de la variable síndrome de burnout

Síndrome de Burnout			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy pocas veces	2	8.00
	Pocas veces	5	20.00
	A veces	12	48.00
	Regularmente	4	16.00
	Muchas veces	2	8.00
	Total	25	100

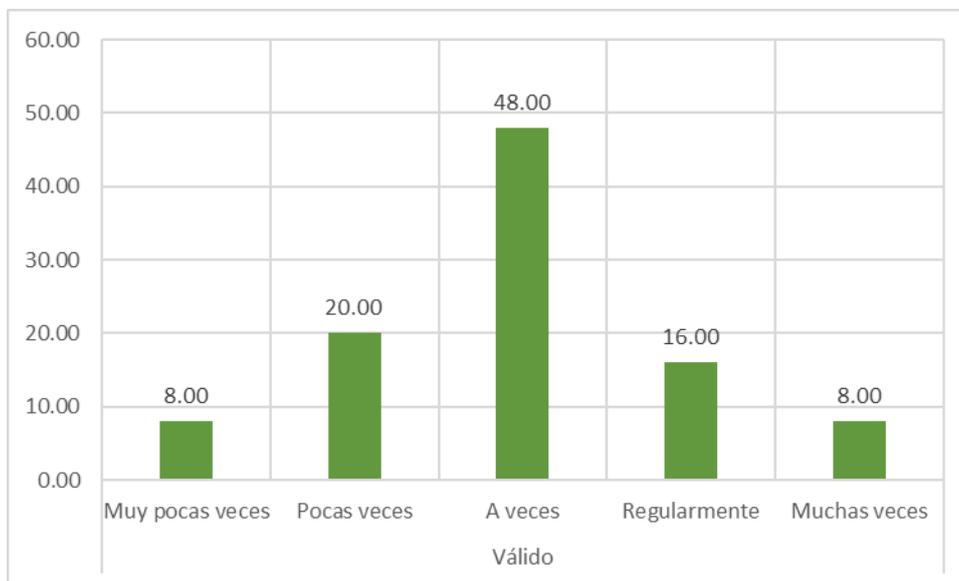


Figura 2.

Síndrome de Burnout

Interpretación: De los 25 sujetos de estudio, un 8% (2) señalaron que muy pocas veces perciben un nivel de burnout que los afecte; en contraste con un 20% (5) que señalaron que esta percepción se da pocas veces; en tanto un 48% (12) que señalaron que a veces perciben un nivel de burnout que los afecta; mientras que un 16% (4)

señalo que esta percepción se da regularmente; finalmente un 8% (2) señalo que esta se da muchas veces.

- Resultados de la dimensión agotamiento emocional

Tabla 7.
Resultados descriptivos de la dimensión agotamiento emocional

Agotamiento emocional		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy pocas veces	3	12.00
	Pocas veces	11	44.00
	A veces	7	28.00
	Regularmente	2	8.00
	Muchas veces	2	8.00
	Total	25	100

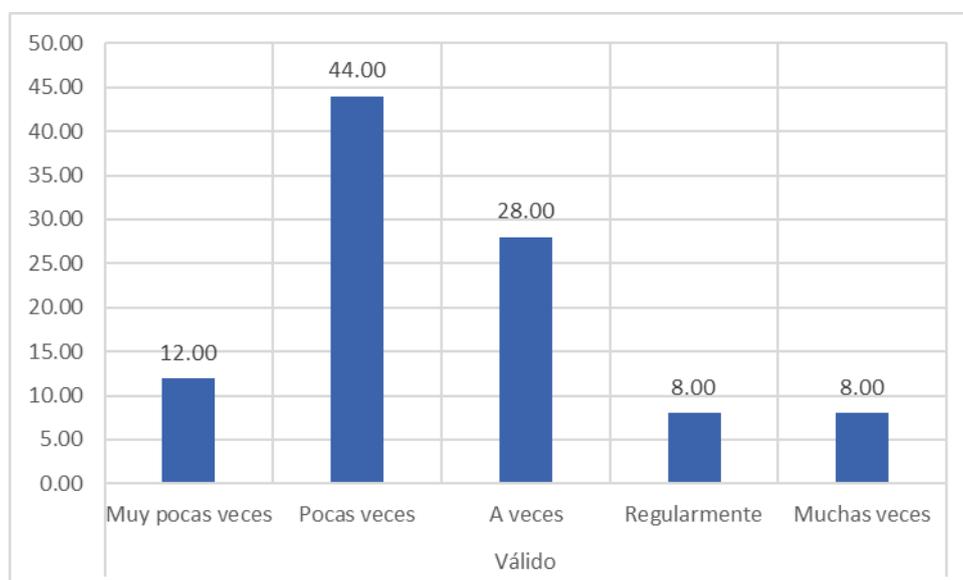


Figura 3.
Agotamiento emocional

Interpretación: De los 25 sujetos sometidos a estudio, un 12% (3) identifico que muy pocas veces se siente agotado en su aspectos emocional; mientras que un 44% (11) identifico que pocas veces siente este agotamiento; en tanto un 28% (7) identifico que a veces se siente agotado emocionalmente; en contraste con un 8% (2) que identifico que regularmente si se siente agotado; y finalmente un 8% (2) que identifico que muchas veces percibe este agotamiento.

- Resultados de la dimensión despersonalización

Tabla 8.
Resultados descriptivos de la dimensión despersonalización

Despersonalización		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy pocas veces	1	4.00
	Pocas veces	3	12.00
	A veces	8	32.00
	Regularmente	11	44.00
	Muchas veces	2	8.00
	Total		25

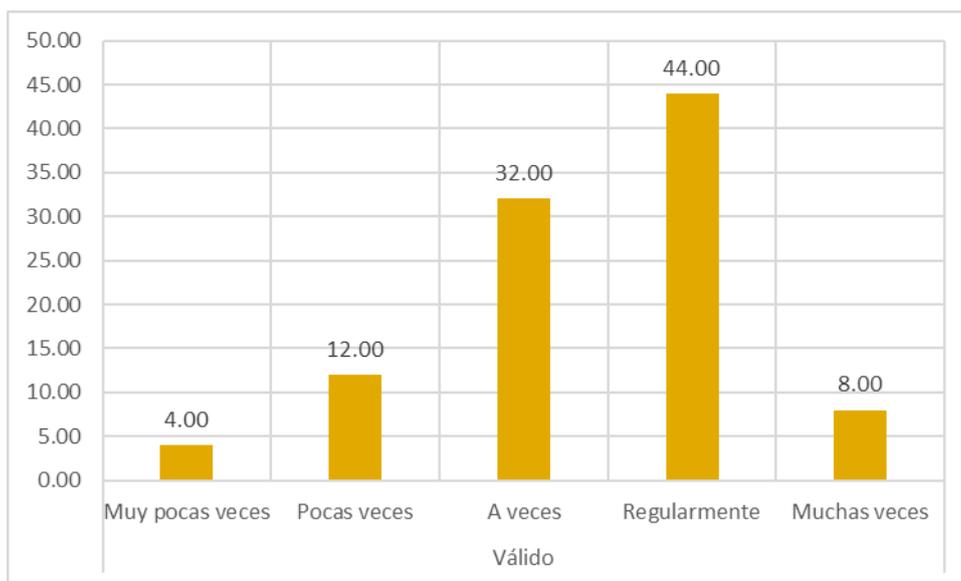


Figura 4.
Despersonalización

Interpretación: De los 25 sujetos de estudio, un 4% (1) manifestó que muy pocas veces se siente despersonalizado o separado de su trabajo; mientras que un 12% (3) manifestó que pocas veces se sienten así; en tanto un 32% (8) manifestó que a veces se sienten despersonalización con sus labores; en contraste con un 44% (11) manifestó que regularmente se sienten despersonalizados; finalmente un 8% (2) que manifestó que muchas veces se perciben despersonalizados.

- Resultados de la dimensión realización personal

Tabla 9.
Resultados descriptivos de la dimensión realización personal

Realización personal			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy pocas veces	5	20.00
	Pocas veces	6	24.00
	A veces	7	28.00
	Regularmente	7	28.00
	Total	25	100

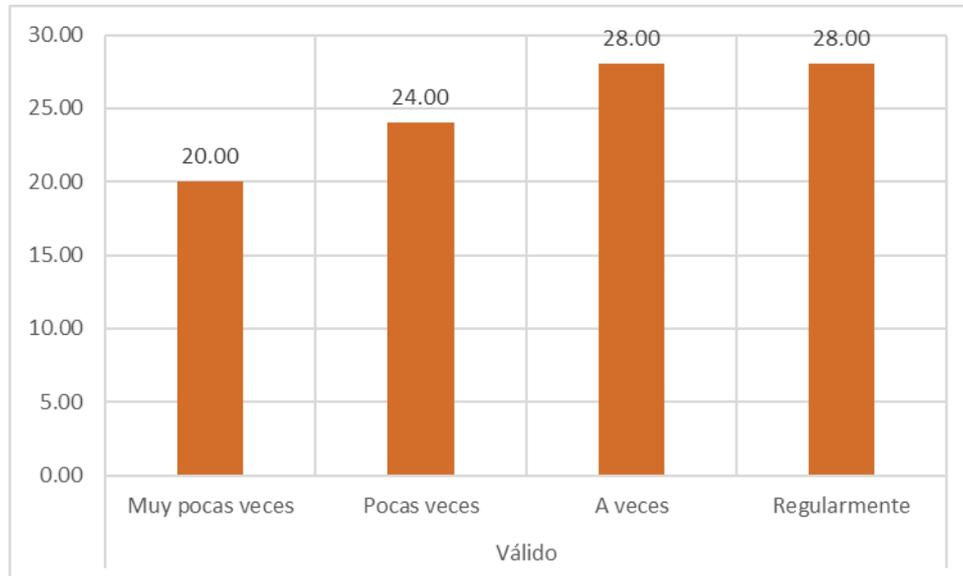


Figura 5.
Realización personal

Interpretación: De los 25 sujetos de estudio, un 20% (5) indicó que muy pocas veces se sienten realizados de forma personal con su trabajo; en tanto un 24% (6) indicó que pocas veces sienten que se realizan personalmente bajo su trabajo; mientras que un 28% (7) indicó que a veces sienten este aspecto de realización; finalmente un 28% (7) indicó que regularmente se sienten realizados de forma personal con su trabajo.

- Resultados de la variable compromiso organizacional

Tabla 10.
Resultados descriptivos de la variable compromiso organizacional

Compromiso organizacional			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	20.00

Casi nunca	10	40.00
A veces	6	24.00
Casi siempre	4	16.00
Total	25	100

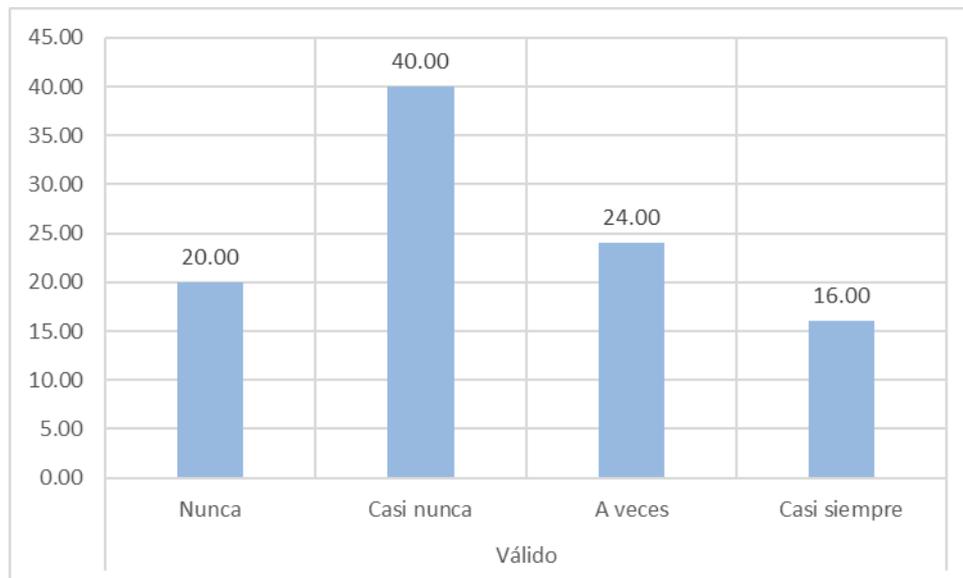


Figura 6.
Compromiso organizacional

Interpretación: De los 25 sujetos de estudio, un 20% (5) expreso que nunca se sienten comprometidos con la institución; en tanto un 40% (10) expreso que casi nunca sienten un compromiso; mientras que un 24% (6) expreso que a veces se sienten comprometidos; finalmente, un 16% (4) expreso que casi siempre ese compromiso es notorio.

- Resultados de la dimensión compromiso actitudinal

Tabla 11.
Resultados descriptivos de la dimensión compromiso organizacional

Compromiso actitudinal			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	4.00
	Casi nunca	6	24.00
	A veces	7	28.00
	Casi siempre	11	44.00
	Total	25	100

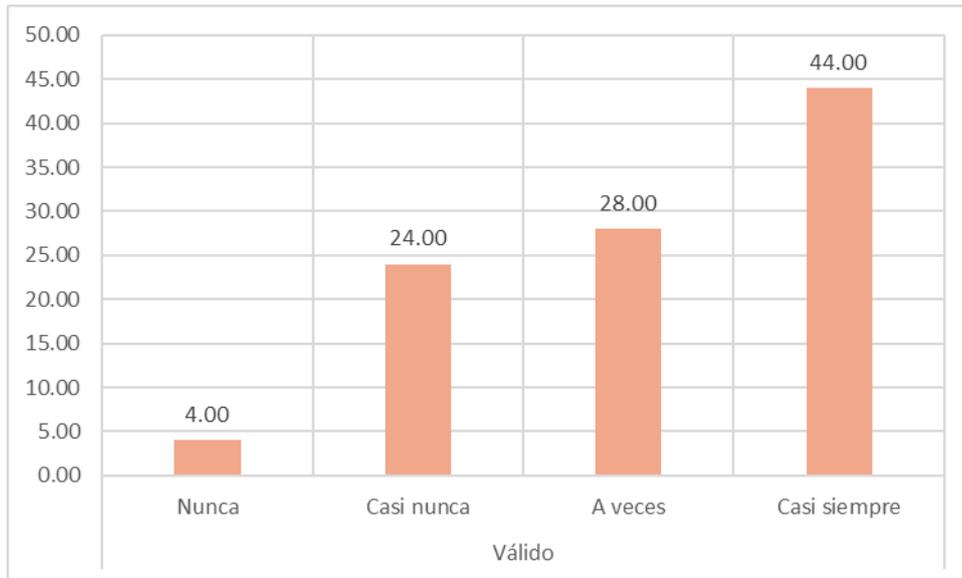


Figura 7.
Compromiso actitudinal

Interpretación: De los 25 sujetos, un 4% (1) indicaron que nunca se expresan comprometidos de forma actitudinal con su trabajo relacionado a la institución; en tanto un 24% (6) indicaron que casi nunca se sienten comprometidos en este aspecto; mientras que un 28% (7) indicaron que a veces se manifiesta comprometidos en ese aspecto; finalmente un 44% (11) indicaron que casi siempre tiene un compromiso actitudinal.

- Resultados de la dimensión compromiso normativo

Tabla 12.
Resultados descriptivos de la dimensión compromiso normativo

Compromiso normativo			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	12.00
	Casi nunca	14	56.00
	A veces	6	24.00
	Casi siempre	2	8.00
	Total	25	100

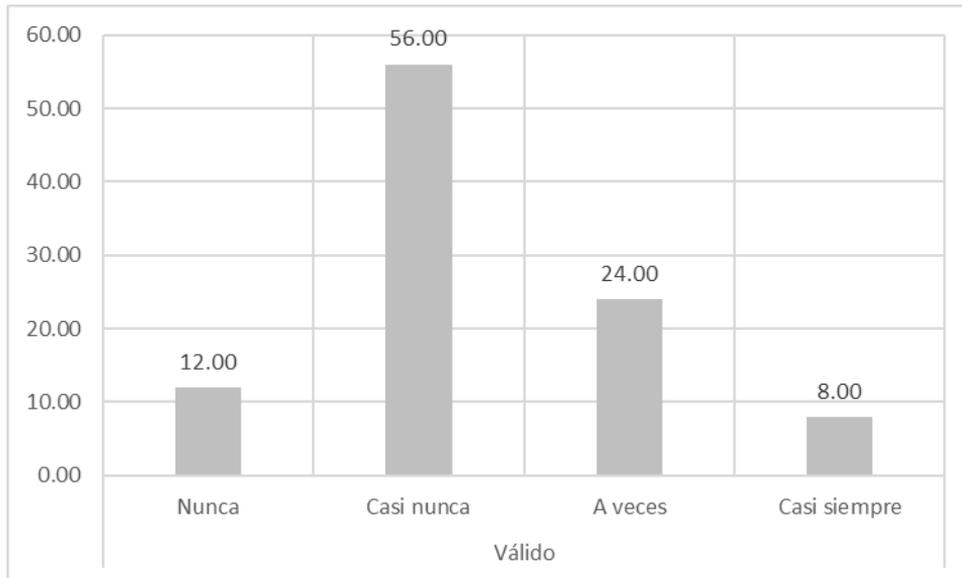


Figura 8.
Compromiso normativo

Interpretación: De los 25 sujetos, un 4% (1) sostuvieron que el compromiso con las normas laborales o de gestión de personal que se dan en la institución, nunca tiene un efecto sustancial; en tanto un 56% (14) sostuvieron que casi nunca este compromiso es significativo; mientras que un 24% (6) sostuvo que a veces se tiene un compromiso notorio a nivel normativo; finalmente, un 8% (2) sostuvo que casi siempre se sienten comprometidos de forma normativa con la institución.

- Resultados de la dimensión compromiso afectivo

Tabla 13.
Resultados descriptivos de la dimensión compromiso afectivo

Compromiso afectivo			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	8.00
	Casi nunca	6	24.00
	A veces	12	48.00
	Casi siempre	4	16.00
	Siempre	1	4.00
	Total	25	100

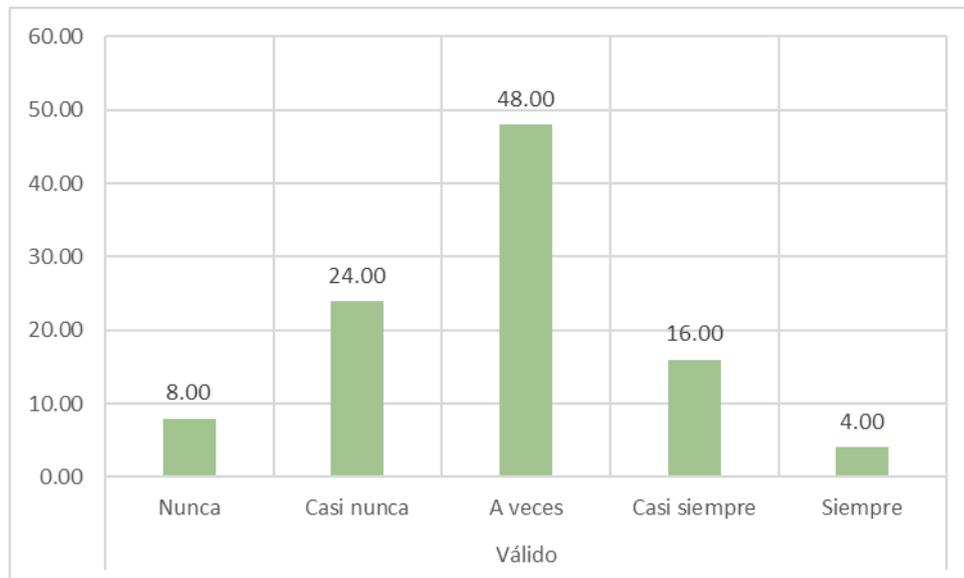


Figura 9.
Compromiso afectivo

Interpretación: De los 25 sujetos, un 8% (2) manifestaron que nunca se da un compromiso de forma afectiva con la institución; en cambio un 24% (6) manifestó que casi nunca se da un compromiso que involucre sentimientos y emociones; en tanto un 48% (12) manifestó que a veces se tiene este tipo de compromiso; mientras que un 16% (4) manifestó que casi siempre se da este compromiso por parte de los trabajadores; finalmente 4% (1) manifestaron que siempre se tiene esta clase de compromiso.

5.2. Contraste de hipótesis

1. Contrastación de la hipótesis general

- Planteamiento de hipótesis

H0: NO existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú, Huancayo-2021.

H1: Existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú, Huancayo-2021.

- Prueba de correlación

Tabla 14.
Prueba de correlación para la hipótesis general

			Correlaciones			
Rho de Spearman	de Síndrome de burnout	Coefficiente de correlación	Síndrome de burnout	1.000	Compromiso organizacional	.784**
		Sig. (bilateral)		.		.000
		N		25		25
	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación		.784**	1.000	
Sig. (bilateral)			.000	.		
N			25		25	

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

- Conclusión estadística

Basándose en el análisis del nivel de significancia para la toma de decisión a través de la regla contemplada y el coeficiente de correlación obtenido, se concluye que el síndrome de burnout si tiene una relación significativa con el compromiso organizacional (sig. $p = 0.000 < 0.05$) dada a un nivel positiva fuerte ($r_s = .784$).

2. Contrastación de la primera hipótesis específica

- Planteamiento de hipótesis

H0: El agotamiento emocional NO se relaciona significativamente con el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú, Huancayo-2021.

H1: El agotamiento emocional se relaciona significativamente con el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú, Huancayo-2021.

- Prueba de correlación

Tabla 15.
Prueba de correlación para la primera hipótesis específica

			Correlaciones			
Rho de Spearman	de Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	Síndrome de burnout	1.000	Compromiso organizacional	.667**
		Sig. (bilateral)		.		.002
		N		25		25
		Coefficiente de correlación		.667**	1.000	

Compromiso organizacional	Sig. (bilateral) N	.002 25	. 25
---------------------------	-----------------------	------------	---------

** La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

- Conclusión estadística

Basándose en el análisis del nivel de significancia para la toma de decisión a través de la regla contemplada y el coeficiente de correlación obtenido, se concluye que el agotamiento emocional si se relaciona de forma significativa con el compromiso organizacional (sig. $p = 0.002 < 0.05$) dada a un nivel positiva media ($r_s = .667$).

3. Contrastación de la segunda hipótesis específica

- Planteamiento de hipótesis

H0: La despersonalización NO se relaciona significativamente con el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú, Huancayo-2021.

H1: La despersonalización se relaciona significativamente con el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú, Huancayo-2021.

- Prueba de correlación

Tabla 16.
Prueba de correlación para la segunda hipótesis específica

Correlaciones						
Rho de Spearman	Despersonalización	Coeficiente de correlación	de	1.000	Compromiso organizacional	.725**
		Sig. (bilateral)		.		.001
		N		25		25
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	de	.725**		1.000
		Sig. (bilateral)		.001		.
		N		25		25

** La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

- Conclusión estadística

Basándose en el análisis del nivel de significancia para la toma de decisión a través de la regla contemplada y el coeficiente de correlación obtenido, se concluye que la despersonalización si se relaciona de forma significativa con el compromiso organizacional (sig. $p = 0.001 < 0.05$) dada a un nivel positiva media ($r_s=.725$).

4. Contrastación de la tercera hipótesis específica

- Planteamiento de hipótesis

H0: La realización personal se relaciona significativamente con el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú, Huancayo-2021.

H1: La realización personal se relaciona significativamente con el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú, Huancayo-2021.

- Prueba de correlación

Tabla 17.
Prueba de correlación para la tercera hipótesis específica

			Correlaciones	
Rho de Spearman	Realización personal	Coefficiente de correlación	Realización personal	Compromiso organizacional
		Sig. (bilateral)	1.000	.689**
		N	.	.001
	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	25	25
		Sig. (bilateral)	.689**	1.000
		N	.001	.
			25	25

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

- Conclusión estadística

Basándose en el análisis del nivel de significancia para la toma de decisión a través de la regla contemplada y el coeficiente de correlación obtenido, se concluye que la realización personal si se relaciona de forma significativa con el compromiso organizacional (sig. $p = 0.001 < 0.05$) dada a un nivel positiva media ($r_s=.689$).

ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

La investigación se enfocó en la determinación de la relación que existiría entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú, en la ciudad de Huancayo, esto desde el estudio de las percepciones y opiniones de los sujetos de investigación acerca de su sentimiento acerca del burnout o quema en sus labores, y la interacción que tenga con el compromiso que manifiesten a través de su trabajo con la organización.

Hallándose ciertas limitaciones que correspondieron al levantamiento de los datos, y la disponibilidad de los sujetos de estudio para la verificación y desarrollo de los cuestionarios planteados, por las restricciones sanitarias dadas por la pandemia por COVID-19.

Por lo cual, al haberse realizado el análisis de los resultados obtenidos en la investigación mediante la aplicación de los instrumentos correspondientes, se determino el grado de confiabilidad de los mismos a través de la aplicación de una prueba piloto, que fue analizado bajo el alfa de Cronbach, obteniéndose un nivel muy alto ($\alpha_1=.846$ y $\alpha_2=.812 \geq 0.81$ a 1.00) por lo cual se procedió a la ejecución del estudio.

En tanto, los resultados obtenidos del análisis descriptivo, en primer lugar, para la *variable síndrome de burnout*, de los 25 sujetos de estudio, un 48% (12) en mayoría señalo que a veces perciben que el burnout que pueden manifestar tiene una influencia notoria o significa en sus labores, esto en relación a las condiciones en que desarrollan sus funciones y a los factores por los cuales la organización mantiene y sostiene los componentes de cultura y ambiente laboral.

Para las dimensiones de estudio, para la *primera dimensión agotamiento emocional*, un 44% (11) identifico que pocas veces se manifiesta este tipo de agotamiento,

que se relaciona en gran medida a que, no existen exigencias de involucramiento a nivel emocional o sentimental con el trabajo, priorizándose los aspectos objetivos u operativos. Para la *segunda dimensión despersonalización*, un 44% (11) manifestaron que regularmente siente o perciben que su propio trabajo incentiva este sentimiento de despersonalización, enfocándose solo a los resultados y a su trabajo, es decir, obviando u omitiendo el componente social en el mismo. Para la tercera dimensión realización personal, un 28% (7) de forma uniforme indico que a veces y regularmente, se siente autorrealizados en base a la motivación que puede presentan en el trabajo y las metas que logren alcanzar para un beneficio propio.

Para la segunda variable compromiso organizacional, un 40% (10) expresó que casi nunca se sienten comprometidos con la organización, basados en que solamente realizan un trabajo específico, lo cual no lleva a un sentimiento de socialización y relación con la misma, es decir, realizan su trabajo por cumplimiento y responsabilidad y no se orientan a un involucramiento explícito.

Para la *primera dimensión compromiso actitudinal*, un 44% (11) indicaron que caso siempre tienen un acercamiento basado en las actitudes que presentan en su trabajo y en como la organización se enfoca en la interacción entre las funciones y los objetivos que se manifiestan a través de estos para el bien común. Para la *segunda dimensión compromiso normativo*, un 56% (14) sostuvieron que casi nunca se da un compromiso basado en la obligación de trabajar, es decir, los trabajadores manifiestan que sus actividades no están condicionados a un aspecto de lealtad con la misma, bajo el criterio de independencia. Para la tercera dimensión compromiso afectivo, un 48% (12) manifestó que a veces se manifiestan lazos o relaciones emocionales que garantizan cierta estabilidad con la organización, lo cual afecta de forma positiva a las labores y funciones que se realizan.

Todo lo anterior permitió discutir los resultados hallados en la contratación de hipótesis, siendo que, para la hipótesis general planteada, si es que existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú. Para lo cual, según los valores hallados en la prueba de correlación, esta relación si es significativa ($\text{sig. } p = 0.000 < 0.05$) se da a un nivel positivo fuerte ($r_s = .784$). Al respecto, Castaño (2015) manifiesta que el burnout es una característica que no siempre esta presenten en todos los individuos, pero que sus componentes si pueden darse de forma individual lo que conlleva a que se manifiesten aspectos más crónicos, por ejemplo. Esto lleva a contemplar y analizar en base a lo que plantea Medina (2018), en que el burnout como efecto en una población de estudio, es un precepto que debe estudiarse más a fondo para poder establecer las causas que puedan estar afectando a los demás componentes laborales, y en el caso específico del compromiso, tendrá una relación consistente con este, al darse un injerencia directa, por lo tanto, es importante considerar que el burnout afectara si o si a la organización en sus diferentes componentes.

En cuanto a la primera hipótesis específica, si es que el agotamiento emocional se relaciona significativamente con el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú. Para lo que, se procedió a analizar los valores hallados en la prueba de correlación, siendo que la relación si es significativa ($\text{sig. } p = 0.002 < 0.05$) y se da a un nivel positivo medio ($r_s = .667$). Esto en comparación con lo que plantea Odiaga y Reyes (2019), que sostiene que este agotamiento o desgaste se da en condiciones especificas conforme el trabajo y actividades que realiza el personal, por lo que se puede inferir que este componente se manifestara de formas diferentes en distintos objetos de investigación, pero que a la larga los sujetos de investigación expresaran las mismas condiciones de este desgaste, así mismo, esto en relación al compromiso tendrá un efecto subyacente en la

afectación hacia la relación organizacional que los trabajadores expresan emociones o desarrollan sentimientos por su trabajo.

Para la segunda hipótesis específica, si es que el despersonalización se relaciona significativamente con el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú. Para lo que, se procedió a analizar los valores hallados en la prueba de correlación, siendo que la relación si es significativa (sig. $p = 0.001 < 0.05$) y se da a un nivel positivo medio ($r_s = .725$). En base al resultado obtenido, se puede comparar con lo que manifiesta Guadalupe (2020) y De la Cruz (2018), al llegar a la conclusión de que no existe relación entre el burnout y el compromiso, pero que existen factores que se condición entre ambos, es decir, de haberse dado una relación inversa y proporcional, el efecto que tiene el burnout es notorio y significativo en los aspectos concretos que determinan el ambiente laboral, por lo que es coherente decir que cuando el trabajador manifiesta pérdida de estímulos o la responsabilidad lo abruman, este será ajeno a la organización y a las metas y objetivos que se quisieran alcanzar.

Finalmente, para la tercera hipótesis específica, si es que la realización personal se relaciona significativamente con el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú. Para lo que, se procedió a analizar los valores hallados en la prueba de correlación, siendo que la relación si es significativa (sig. $p = 0.001 < 0.05$) y se da a un nivel positivo medio ($r_s = .689$). En ese sentido, Aliaga (2017) sostiene que un trabajador se vera afectado por como la organización lo trata o incentiva en relación a las condiciones de su trabajo, por lo que es factible suponer que, el contexto en el que estos puedan percibirse como realizados obedecerá a las condiciones de sus funciones y a la motivación que pongan en estos para su desarrollo. Suazo (2019) a su vez afirma que la realización personal se da bajo características que cada individuo define, por lo que, la relación entre este como componente del burnout afecta y se relacionara con el compromiso que se de en una

institución, basado en que, mientras la organización motive a un trabajador en su desarrollo, este se sentirá realizado bajo el escenario de trabajo y mejorara su relación dependiente con la organización.

CONCLUSIONES

1. En base al objetivo general, se concluye que si existe una relación significativa (sig. $p = 0.000 < 0.05$) entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú, dada a un nivel positivo fuerte ($r_s = .784$). Siendo así, en tanto los niveles de burnout son crecientes, estos afectarán la forma en que el personal se sentirá comprometido con la institución y afectará a su trabajo.
2. En base al primer objetivo específico, se concluye que el agotamiento emocional si se relaciona de forma significativa con el compromiso organizacional (sig. $p = 0.002 < 0.05$) a un nivel positiva media ($r_s = .667$). Afirmándose que, en tanto los trabajadores se manifiesta agotados en base a los estímulos o responsabilidades, se sentirá menos comprometidos con la organización.
3. En base al segundo objetivo específico, se concluye que la despersonalización si se relaciona de forma significativa con el compromiso organizacional (sig. $p = 0.001 < 0.05$) a un nivel positiva media ($r_s = .725$). Por lo tanto, mientras que los trabajadores se perciban despersonalizados del trabajo y lo realicen de forma automatizada, su compromiso con la organización se verá afectado de forma negativa.
4. En base al tercer objetivo específico, se concluye que la realización personal si se relaciona de forma significativa con el compromiso organizacional (sig. $p = 0.001 < 0.05$) a un nivel positiva media ($r_s = .689$). Entonces, un trabajador que perciba que puede autorrealizarse en la organización se comprometerá con esta.

RECOMENDACIONES

- Implementar una comunicación efectiva sobre las metas y prioridades con horarios flexibles, para que no se vean agotados por los horarios y la carga laboral.
- Se recomienda realizar campañas del trabajador del mes, programar sesiones de motivación, relajación del trabajador con la finalidad de reforzar su estado emocional.
- Se recomienda para el personal que se encuentra laborando más de 8 horas puedan tener minutos para realizar ejercicios de estiramiento y relajación para para que puedan continuar con sus actividades sin llegar al estrés laboral.
- Se recomienda aplicar un test de síndrome de burnout periódicamente para evitar el reflejo de la desmotivación, estrés, depresión, ansiedad, mal ambiente laboral que puede derivar en conductas violentas y provocar el absentismo laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aliaga Colacci, O. Y. (2017). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación, Lima Este, año 2016* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Lima].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5213>
- Anzules Guerra, J. B., Véliz Zevallos, I. J., Vences Centeno, M. R. y Menéndez Pin, T. R. (2019). Síndrome de burnout: Un riesgo psicosocial en la atención médica. *Revista arbitrada interdisciplinaria de Ciencias de la Salud*, 3(6).
<https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/saludyvida/article/view/393>
- Aparicio Reales, M. J. y Hereira Pérez, K. (2018). Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores administrativos del tránsito departamental del atlántico, 2017. *Biociencias*, 13(1), 53–80. <https://doi.org/10.18041/2390-0512/bioc.1.2238>
- Baez-Santana I, R. A., Zayas-Agüero II, P. M., Velázquez-Zaldívar, R. y Lao-León, Y. O. (2018). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Revista Ingeniería Industrial*, 40(1), 14-23.
<https://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/961>
- Caballero Romero, A. (2014). *Metodología integral para planes y tesis: la metodología del como formularlos*. México: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Camacho Quintero, C. L. (2019). Una mirada desde el Síndrome de Burnout hacia la Gerencia Integral en el Siglo XXI. *Revista Scientific*, 4(13), 40–59.
<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.13.2.40-59>

- Carmona Fuentes, P., Vargas Hernández, J. G. y Rosas Reyes, R. E. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapienza organizacional*, 2(3); 53-68. <https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056601004.pdf>
- Castaño Velásquez, M. A. (2015). *Relación entre burnout y compromiso organizacional en una muestra de trabajadoras de una empresa del sector salud de la ciudad de Pereira* [Trabajo de grado, Universidad Católica de Pereira, Colombia]. <http://hdl.handle.net/10785/5396>
- Chagray Rodriguez, S. A. (2018). *Clima organizacional y burnout en personal administrativo, de salud y técnicos de una empresa en Lima Metropolitana* [Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres, Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/4585>
- Cruz del Castillo, C., Olivares, S. y González, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria S.A. de C.V.
- De la Cruz Orizano, P. (2018). *Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en trabajadores de una empresa de servicios de una Planta industrial en Lima Este, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Telesup, Lima]. <https://repositorio.utesup.edu.pe/handle/UTELESUP/738>
- Félix Verduzco, R. O., García Hernández, C., Espinoza Gracia, K. D., Mercado Ibarra, S. M. y Ochoa Ávila, E. (2018). Compromiso Organizacional en Trabajadores de Pequeñas y Medianas Empresas. *Cultura Científica Y Tecnológica*, (66), 20-28. <https://doi.org/10.20983/culcyt.2018.3.4>
- Fernández Arranz, A. (2017). *El compromiso organizacional* [Tesis de posgrado, Universidad de Valladolid, España]. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/28460>

- Flores, J. y Gómez, I. (2018). *Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú* [Trabajo de investigación, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <http://hdl.handle.net/10757/624012>
- Gallegos, A. (2016). *¿El trabajo lo enloquece? Puede estar “quemado”*. El diario. https://www.ntrguadalajara.com/post.php?id_notas=36316
- Gamarra Astuhuaman, G., Rivera Espinoza, T. A., Wong Cabanillas, F. J. y Pujay Cristobal, O. E. (2019). *Estadística e Investigación con Aplicaciones de SPSS*. Editorial San Marcos E. I. R. L. Perú, Segunda edición.
- Guadalupe Torres, L. E. (2020). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los trabajadores de una Microred de Salud del Callao, año 2019* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Lima]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42835>
- Guisande González, C., Vaamonde Liste, A. y Barreiro Felpeto, A. (2013). *Tratamiento de datos con R, STATISTICA y SPSS*. España: Diaz de Santos Ed.
- Hernández Bonilla, B. E., Ruiz Reynoso, A. M., Ramírez Cortés, V., Sandoval Trujillo, S. J. y Méndez Guevara, L. C. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 820 - 846. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>
- Lara Gutiérrez, D. (2018) *Investigación sobre el compromiso organizacional en las empresas peruanas a partir del año 2010 al 2017: una revisión de la literatura* [Trabajo de investigación, Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/13373>

- Loli P, A., Montgomery U., W., Cerón V., F., Del Carpio G., J., Navarro V., V. y Llacho I, K. (2015). Compromiso organizacional y sentimiento de permanencia de los profesionales en las organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista De Investigación En Psicología*, 18(1), 105–123.
<https://doi.org/10.15381/rinvp.v18i1.11781>
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, (70), 110–120.
<https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Martinez Bencardino, C. (2012). *Estadística y muestreo*. Colombia: ECOE Ediciones Ltda.
- Medina Masabanda, R. S. (2018). *El síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en el personal administrativo en los centros de Educación Superior* [Tesis de posgrado, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador].
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/27276>
- Moises Rios, B. W., Ango Bedriñaña, J. H., Palomino Vargas, V. A. y Feria Macizo, E. E. (2019). *Diseño del proyecto de investigación científica*. Editorial San Marcos E. I. R. L. Perú, Segunda edición.
- Morán Delgado, G. y Alvarado Cervantes, D. G. (2010). *Métodos De Investigación*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- MTPE. (2012) *Informe técnico de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana*.
http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf
- Munch Galindo, L. y Ángeles, E. (2011). *Métodos y Técnicas de Investigación*. Editorial Trillas S.A. de C.V. México, Cuarta edición.

- Odiaga Manayay, G. A. y Reyes Sanchez, J. G. (2019). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en vendedores de una empresa retail de Chiclayo en el periodo agosto– diciembre, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo]. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1856>
- OIT. (2016). *Informe sobre estrés en el trabajo de la OIT-Día de la Salud y Seguridad en el trabajo, 2016*. http://www.infocop.es/view_article.asp?id=6166
- Oseda Gago, D., Ramos Toledo, M., Cirilo López, O., Manrique Chávez, R. y Zevallos Solis, L. (2018). Compromiso organizacional y actitud al cambio del personal que labora en la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia. *Apuntes de Ciencia & Sociedad*, 8(1), 99-104. <https://doi.org/10.18259/acs.2018011>
- Pava Tobón, N. y Castro Mesa, M. (2019). *Análisis del estado de Burnout en personal administrativo de una empresa de comunicaciones y servicios al cliente de Medellín, Antioquia, Colombia* [Tesis de pregrado, Universidad de Antioquia, Colombia]. <http://hdl.handle.net/10495/14356>
- Raymondi Donohue, K. C. y Rodríguez Moron, G. M. (2019). *Inteligencia emocional y síndrome de Burnout en el personal administrativo de una entidad pública de Villa El Salvador* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/817>
- Rivero Remírez, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camaguey*, 23(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159
- Rodríguez Ramírez, M. del C. y Reátegui Vargas, P. E. (2020). Personalidad situacional y síndrome de burnout en trabajadores de una institución especializada en

rehabilitación. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(1), 30–36.

<https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n1.05>

Romo-Ieroux Aguirre, A. A. (2016). *Elementos claves que afectan el compromiso organizacional* [Tesis de posgrado, Universidad Casa Grande, Guayaquil].

<http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/handle/ucasagrande/1059>

Saborío Morales, L. e Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Asociación Costarricense de Medicina Legal y Disciplinas Afines*, 32(1).

<http://hdl.handle.net/20.500.11764/253>

Salazar Saavedra, Y. M. y Saavedra Castillo, J. E. (2019). Factores asociados a irritabilidad en adultos con episodio depresivo en Lima Metropolitana. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 82(1); 37-55.

<https://dx.doi.org/10.20453/rnp.v82i1.3483>

Salvador Moreno, J. (2019). Compromiso Organizacional y Riesgos Psicosociales.

Revista San Gregorio, 1(35), 157-173. <http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v1i35.1107>

Suazo (2019). *Síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte, Lima].

<https://hdl.handle.net/11537/22461>

Valderrama Mendoza, S. y Jaimes Velásquez, C. (2019). *El desarrollo de las tesis: descriptiva-comparativa, correlacional y cuasiexperimental*. Editorial San Marcos

E. I. R. L. Perú, Primera edición.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

SÍNDROME DE BURNOUT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE SIMA PERÚ, HUANCAYO-2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú, Huancayo-2021?</p> <p>Problemas específicos: 1. ¿Cómo se relaciona el agotamiento emocional con el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú, Huancayo-2021? 2. ¿Cómo se relaciona la despersonalización con el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú, Huancayo-2021? 3. ¿Cómo se relaciona la baja realización personal con el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú, Huancayo-2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar qué relación que existe entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú, Huancayo-2021.</p> <p>Objetivos específicos: 1. Identificar como se relaciona el agotamiento emocional con el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú, Huancayo-2021. 2. Identificar como se relaciona la despersonalización con el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú, Huancayo-2021. 3. Identificar como se relaciona la baja realización personal con el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú, Huancayo-2021.</p>	<p>Hipótesis general: Existe una relación significativamente entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú, Huancayo-2021.</p> <p>Hipótesis específicas: 1. El agotamiento emocional se relaciona significativamente con el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú, Huancayo-2021. 2. La despersonalización se relaciona significativamente con el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú, Huancayo-2021. 3. La baja realización personal se relaciona significativamente con el compromiso organizacional del personal de SIMA Perú, Huancayo-2021.</p>	V1: Síndrome de Burnout	D1: Agotamiento emocional	- Disminución de recursos emocionales - Fatiga a nivel físico - Irritabilidad	<p>Método general: Científico Método específico: Hipotético deductivo. Tipo: Básico Nivel: Correlacional. Diseño: No experimental, transversal, correlacional descriptivo.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --- O1 M --- O2 O1 --- r --- O2 </pre> </div> <p>Donde: M= muestra O1= observación de la primera variable O2= observación de la segunda variable r= correlación</p> <p>Población y muestra: 25 trabajadores (muestra censal) Técnicas e Instrumentos: Encuesta y cuestionario.</p> <p>Técnicas de procesamiento de datos: - Estadística descriptiva (tablas de frecuencia y gráficos) - Estadística inferencial (Coeficiente de correlación de Spearman) - Confiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach) - Validez del instrumento (Juicio de expertos)</p>
			D2: Despersonalización	- Autoprotección - Insensibilidad - Cinismo y deshumanización		
			D3: Baja realización personal	- Frustración - Valoración negativa - Afectación de la autoestima		
			V2: Compromiso organizacional	D1: Compromiso actitudinal o continua	- Permanencia - Percepción - Desempeño - Incentivos - Motivación - Integración - Vinculación	
			D2: Compromiso normativo	- Lealtad - Obligaciones - Retribuciones - Beneficios - Esfuerzo		
			D3: Compromiso afectivo	- Recompensas - Emociones - Identificación - Implicación		

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	
V1: Síndrome de Burnout	Rodrigues y Reategui (2020, p. 33) sostienen que: el burnout puede ser considerado como una consecuencia del sometimiento del trabajador a situaciones estresantes, que afectan y alteran su percepción laboral, en referencia a las situaciones con las que lidia día a día.	El burnout es la afectación hacia el trabajador por las condiciones laborales que se dan en su entorno, afectando su desenvolvimiento frente a sus labores.	D1: Agotamiento emocional	- Disminución de recursos emocionales - Fatiga a nivel físico - Irritabilidad	Ordinal: 1. Muy pocas veces 2. Pocas veces 3. A veces 4. Regularmente 5. Muchas veces	
			D2: Despersonalización	- Autoprotección - Insensibilidad - Cinismo y deshumanización		
			D3: Baja realización personal	- Frustración - Valoración negativa - Afectación de la autoestima		
V2: Compromiso organizacional	Fernández (2017) plantea de forma puntual que el compromiso es la forma en que la persona se siente comprometida con alcanzar ciertos objetivos, siendo estos propios o ajenos, acorde a la situación en que se manifiesta y desenvuelve, “es el vínculo que establece el individuo con su organización, fruto de las pequeñas inversiones realizadas a lo largo del tiempo.” (p. 22).	El compromiso organizacional es la condición en que un trabajador se ve comprometido con la organización, a través de los objetivos que se plantean, que nace de la interacción entre organización y trabajador.	D1: Compromiso actitudinal o continua	- Permanencia		Ordinal: 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
				- Percepción		
				- Desempeño		
				- Incentivos		
				- Motivación		
				- Integración		
			- Vinculación			
			D2: Compromiso normativo	- Lealtad		
				- Obligaciones		
				- Retribuciones		
			D3: Compromiso afectivo	- Beneficios		
				- Esfuerzo		
- Recompensas						
- Emociones						
				- Identificación		
				- Implicación		

Anexo 3. Matriz de operacionalización del instrumento

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION		
VI: Síndrome de Burnout	D1: Agotamiento emocional	- Disminución de recursos emocionales	1. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado. 2. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado 3. Siento que tratar todo el día con la gente me cansa.	Ordinal: 1. Muy pocas veces 2. Pocas veces 3. A veces 4. Regularmente 5. Muchas veces		
		- Fatiga a nivel físico	4. Siento que mi trabajo me está desgastando 5. Me siento muy enérgico en mi trabajo 6. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo			
		- Irritabilidad	7. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa 8. Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades			
		D2: Despersonalización	- Autoprotección		9. Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme con el trabajo 10. Siento que estoy tratando a algunos de mis subordinados como si fueran objetos impersonales	
			- Insensibilidad		11. Siento que mi trato con la gente es más duro 12. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente 13. Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de mis subordinados (o personas que atiendo profesionalmente)	
			- Cinismo y deshumanización		14. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada 15. Me parece que mis subordinados me culpan de algunos de sus problemas.	
			D3: Realización personal		- Frustración	16. Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo 17. Siento que trato, con mucha efectividad, los problemas de las personas a las que tengo que atender (dirigir)
					- Valoración negativa	18. Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo 19. Me siento frustrado por mi trabajo
	- Afectación de la autoestima				20. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo 21. Me siento estimulado después de haber trabajado estrechamente	
		22. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo				
	V2: Compromiso organizacional	D1: Compromiso actitudinal o continua	- Permanencia		1. ¿Cree usted que es necesario permanecer en la organización pese a las actitudes que se presentan?	
			- Percepción		2. ¿Percibe que el compromiso que sienten los trabajadores se condiciona?	
			- Desempeño		3. ¿El desempeño se basa en sus actitudes?	
			- Incentivos		4. ¿Los incentivos están bien direccionados?	
			- Motivación		5. ¿La motivación es parte de la organización?	
			- Integración		6. ¿Se siente integrado con la organización?	
			- Vinculación		7. ¿Se siente vinculado con sus funciones?	
		D2: Compromiso normativo	- Lealtad		8. ¿La lealtad es algo que se percibe normado y retribuido?	
			- Obligaciones		9. ¿Existen obligaciones que tienden a mantenerse en el tiempo?	
			- Retribuciones		10. ¿Las retribuciones están normadas y reglamentadas?	

		- Beneficios	11. ¿Obtiene beneficios al ser comprometido?	
		- Esfuerzo	12. ¿Se esfuerza en cumplir las normas de su trabajo?	
	D3: Compromiso afectivo	- Recompensas	13. ¿Las recompensas tienden a mejorar su afecto o sentimientos en su trabajo?	
		- Emociones	14. ¿Le emociona sentirse comprometido con su trabajo a cierto nivel alcanzado?	
		- Identificación	15. ¿Se identifica con emociones nacidas en su trabajo en la organización?	
		- Implicación	16. ¿Existen implicaciones emocionales en su trabajo?	

Anexo 4. Instrumento de investigación

- Primer instrumento

CUESTIONARIO DE ESTUDIO PARA EL SINDROME DE BURNOUT

Buen día Sr.(a) trabajador, se le presente el siguiente cuestionario relacionado al estudio del burnout que podría presentar en su ambiente laboral, por lo cual se le solicita pueda responder las siguientes preguntas bajo la escala presentada.

Agradeciendo su contribución.

1	2	3	4	5
Muy pocas veces	Pocas veces	A veces	Regularmente	Muchas veces

V1: Síndrome de Burnout					
D1: Agotamiento emocional					
	1	2	3	4	5
1. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.					
2. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado					
3. Siento que tratar todo el día con la gente me cansa.					
4. Siento que mi trabajo me está desgastando					
5. Me siento muy enérgico en mi trabajo					
6. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
7. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
8. Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades					
D2: Despersonalización					
9. Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme con el trabajo					
10. Siento que estoy tratando a algunos de mis subordinados como si fueran objetos impersonales					
11. Siento que mi trato con la gente es más duro					
12. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente					
13. Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de mis subordinados (o personas que atiendo profesionalmente)					
14. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
15. Me parece que mis subordinados me culpan de algunos de sus problemas.					
D3: Realización personal					
16. Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo					
17. Siento que trato, con mucha efectividad, los problemas de las personas a las que tengo que atender (dirigir)					
18. Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo					
19. Me siento frustrado por mi trabajo					
20. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
21. Me siento estimulado después de haber trabajado estrechamente					
22. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					

- Segundo instrumento

CUESTIONARIO DE ANALISIS DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Buen día Sr.(a) trabajador, se le presente el siguiente cuestionario que pretende analizar el nivel de compromiso que tiene con la institución, por lo cual se le solicita pueda responder las siguientes preguntas bajo la escala presentada.

Agradeciendo su contribución.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

V2: Compromiso organizacional									
D1: Compromiso actitudinal o continua					1	2	3	4	5
1. ¿Cree usted que es necesario permanecer en la organización pese a las actitudes que se presentan?									
2. ¿Percibe que el compromiso que sienten los trabajadores se condiciona?									
3. ¿El desempeño se basa en sus actitudes?									
4. ¿Los incentivos están bien direccionados?									
5. ¿La motivación es parte de la organización?									
6. ¿Se siente integrado con la organización?									
7. ¿Se siente vinculado con sus funciones?									
D2: Compromiso normativo									
8. ¿La lealtad es algo que se percibe normado y retribuido?									
9. ¿Existen obligaciones que tienden a mantenerse en el tiempo?									
10. ¿Las retribuciones están normadas y reglamentadas?									
11. ¿Obtiene beneficios al ser comprometido?									
12. ¿Se esfuerza en cumplir las normas de su trabajo?									
D3: Compromiso afectivo									
13. ¿Las recompensas tienden a mejorar su afecto o sentimientos en su trabajo?									
14. ¿Le emociona sentirse comprometido con su trabajo a cierto nivel alcanzado?									
15. ¿Se identifica con emociones nacidas en su trabajo en la organización?									
16. ¿Existen implicaciones emocionales en su trabajo?									

Anexo 5. Consentimiento informado

SUMILLA: SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL TITULO DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS.

SEÑORES:
SERVICIOS INDUSTRIALES DE LA MARINA



ATENCION: INGENIERO RESIDENTE DE LA OBRA "CREACIÓN DEL PUENTE CANTUTA, DISTRITO DE EL TAMBO Y PILCOMAYO".

Yo, **Patricia Katherin Sánchez Ruiz**, identificado con DNI: 46660700, con domicilio real en el Jr. Arequipa N°1892 El Tambo y **Fiorela Karen Sánchez Ruiz**, identificado con DNI: 47671436, con domicilio real en el Jr. Arequipa N°1892 El Tambo, a usted respetuosamente nos presentamos y exponemos:

Que, habiendo culminado la Carrera de Administración y Sistemas en la Universidad Peruana Los Andes, solicitamos a Usted permiso para realizar mi Trabajo de Investigación para optar el grado el título de Administración y Sistemas.

Por lo expuesto:

Ruego a Usted acceder a mi solicitud.

Huancayo, 06 de Setiembre del 2021.


PATRICIA KATHERIN SANCHEZ RUIZ
DNI: 46660700


FIORELA KAREN SANCHEZ RUIZ
DNI: 47671436

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES".
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA".



Huancayo, 14 de Setiembre de 2021

CARTA N°082-2021/IR-CANTUTA-AFC

Señor(a)
PATRICIA KATHERIN SÁNCHEZ RUIZ
Jr.: Arequipa N°1892 - El Tambo

Huancayo.-

ASUNTO: SE OTORGA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACION

REFERENCIA: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Estimados señores:

Me dirijo a Usted para expresarle un cordial saludo, así mismo, en atención al documento de referencia, sirva la presente para comunicarle que: **SE OTORGA LA AUTORIZACIÓN PARA QUE PUEDAN REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN** en la Obra "Creación del Puente Cantuta, distrito de El Tambo, Pilcomayo, Provincia de Huancayo – Junín" a los interesados Patricia Katherin Sánchez Ruiz con DNI: 46660700 y Fiorela Karen Sánchez Ruiz con DNI: 47671436, por la cual se notifica en original, para su conocimiento y demás fines.

Con las debidas consideraciones, me suscribo de Usted.

Atentamente:


"AL SEÑOR PRESIDENTE DEL COMITÉ DE
ING. RESIDENTE DE OBRA
CIP 178041
PUENTE - CANTUTA


"AL SEÑOR PRESIDENTE DEL COMITÉ DE
ING. RESIDENTE DE OBRA
CIP 178041
PUENTE - CANTUTA

Anexo 6. Evidencias fotográficas

IMAGEN EN OBRA CON LOS INGENIEROS DE OFICINA TECNICA



IMAGEN EN OFICINA DE ADMINISTRACION

