



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Compromiso organizacional y síndrome de burnout  
en tecnólogos médicos del Instituto Nacional de  
Oftalmología, Lima-2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Br. Jhonatan José López Costilla

**ASESOR:**

Dr. Jorge Gonzalo Laguna Velazco

**SECCIÓN:**

Ciencias y calidad del servicio

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión en servicios de la salud

**LIMA - PERÚ**

**2018**

**Página del jurado**

Dr. Yolvi Ocaña Fernandez  
Presidente

Dra. Teresa de Jesus Campana Añasco  
Secretaria

Dr. Jorge Gonzalo Laguna Velazco  
Vocal

### **Dedicatoria**

A mis padres por su gran esfuerzo y dedicación, porque me obsequiaron uno de los mejores regalos, mi carrera universitaria. A mi esposa por ser la fuerza que siempre necesito para lograr mis objetivos.

### **Agradecimiento**

A la universidad Cesar Vallejo, por permitirme culminar mis estudios.

A todos los docentes que me brindaron sus conocimientos.

A mi asesor Dr. Jorge Laguna por guiarme durante el desarrollo de la tesis.

A los tecnólogos médicos que participaron en el desarrollo de las encuestas.

### Declaratoria de autoría

Yo, Jhonatan José López Costilla, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo, sede/filial Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado ***Compromiso organizacional y síndrome de burnout en tecnólogos médicos del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2018***, presentado, en 112 folios para la obtención del grado académico de Magister en gestión de servicios de la salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 10 de mayo del 2018

---

Br. Jhonatan Jose Lopez costilla

DNI: 46084083

## Presentación

Señores miembros del jurado calificador

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis *Compromiso organizacional y síndrome de burnout en tecnólogos médicos del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2018*, que tuvo como objetivo determinar la relación entre compromiso organizacional y síndrome de burnout en tecnólogos médicos del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2018.

El presente informe ha sido estructurado en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de Posgrado. En el capítulo I se presentan la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, la justificación, las hipótesis, y los objetivos de la investigación. En el capítulo II, se describen los criterios metodológicos empleados en la investigación y en el capítulo III, los resultados tanto descriptivos como la contrastación de hipótesis, el capítulo IV contiene la discusión de los resultados, el capítulo V las conclusiones y el VI las recomendaciones. Finalmente se presentan el capítulo VII referencias bibliográficas y por último el VIII los anexos que respaldan la investigación.

Los resultados que se han obtenido durante el proceso de investigación representan, a parte de un modesto esfuerzo, evidencias donde se han verificado que la enseñanza científica tiene un nivel de correlación negativa con tendencia a ser considerable con el nivel de conocimientos de investigación.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El autor.

## Índice de contenido

|   | Pág. |
|---|------|
| Página del jurado                                   | ii   |
| Dedicatoria   | iii  |
| Agradecimiento                                      | iv   |
| Declaratoria de autoría                             | v    |
| Presentación  | vi   |
| Índice de contenido                                 | vii  |
| Índice de tablas                                    | ix   |
| Índice de figuras                                   | xi   |
| Resumen   | xii  |
| Abstract  | xiii |
| <b>I. Introducción</b>                              |      |
| 1.1 Realidad problemática                           | 15   |
| 1.2 Trabajos previos                                | 16   |
| 1.3 Teorías relacionadas al tema                    | 21   |
| 1.4 Formulación del problema                        | 30   |
| 1.5 Justificación del estudio                       | 31   |
| 1.6 Hipótesis                                       | 33   |
| 1.7 Objetivos                                       | 33   |
| <b>II. Método</b>                                   |      |
| 2.1 Diseño de investigación                         | 36   |
| 2.2 Variables, Operacionalización                   | 37   |
| 2.3 Población, muestra y muestreo                   | 40   |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 40   |
| 2.5 Validación y confiabilidad de los instrumentos  | 43   |
| 2.6 Métodos de análisis de datos                    | 44   |
| 2.7 Aspectos éticos                                 | 45   |
| <b>III. Resultados</b>                              | 46   |
| 3.1. Resultados descriptivos                        | 47   |
| 3.2. Contrastación de la hipótesis                  | 56   |
| <b>IV. Discusión</b>                                | 61   |

|  |     |
|--|-----|
| <b>V. Conclusiones</b>                       | 66  |
| <b>VI. Recomendaciones</b>                   | 69  |
| <b>VII. Referencias</b>                      | 72  |
| <b>VIII. Anexos</b>                          |     |
| Anexo 1. Artículo científico                 | 78  |
| Anexo 2. Matriz de consistencia              | 89  |
| Anexo 3. Instrumentos                        | 92  |
| Anexo 4. Formato de validez del instrumento  | 95  |
| Anexo 5. Matriz de datos de las variables    | 108 |
| Anexo 6. Formato de consentimiento informado | 111 |

## Índice de tablas

|           |  |    |
|-----------|--|----|
| Tabla 1.  | Operacionalización de la variable: Compromiso organizacional                 | 39 |
| Tabla 2.  | Operacionalización de la variable: Síndrome de burnout                       | 39 |
| Tabla 3.  | Baremo de la variable Compromiso organizacional                              | 42 |
| Tabla 4.  | Baremo de la variable síndrome de burnout                                    | 43 |
| Tabla 5.  | Validez de los instrumentos, según expertos                                  | 43 |
| Tabla 6.  | Resultados del análisis de fiabilidad de las variables                       | 44 |
| Tabla 7.  | Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso organizacional. | 47 |
| Tabla 8.  | Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso afectivo        | 48 |
| Tabla 9.  | Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso de continuidad. | 49 |
| Tabla 10. | Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso normativo.      | 50 |
| Tabla 11. | Descripción de las frecuencias de los niveles del síndrome de burnout.       | 51 |
| Tabla 12. | Descripción de las frecuencias de los niveles del agotamiento emocional.     | 52 |
| Tabla 13. | Descripción de las frecuencias de los niveles de la despersonalización.      | 53 |
| Tabla 14. | Descripción de las frecuencias de los niveles de la realización personal.    | 54 |
| Tabla 15. | Tabla cruzada: Compromiso organizacional vs síndrome de burnout.             | 55 |
| Tabla 16. | Correlación entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout.     | 56 |

|  |    |
|--|----|
| Tabla 17. Correlación entre el compromiso afectivo y el síndrome de burnout.       | 57 |
| Tabla 18. Correlación entre el compromiso de continuidad y el síndrome de burnout. | 58 |
| Tabla 19. Correlación entre el compromiso normativo y el síndrome de burnout.      | 59 |

## Índice de figuras

|  |    |
|--|----|
| Figura 1. Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso organizacional. | 47 |
| Figura 2. Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso afectivo.       | 48 |
| Figura 3. Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso de continuidad. | 49 |
| Figura 4. Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso normativo.      | 50 |
| Figura 5. Descripción de las frecuencias de los niveles del síndrome de burnout.       | 51 |
| Figura 6. Descripción de las frecuencias de los niveles del agotamiento emocional.     | 52 |
| Figura 7. Descripción de las frecuencias de los niveles de la despersonalización.      | 53 |
| Figura 8. Descripción de las frecuencias de los niveles de la realización personal.    | 54 |
| Figura 9. Tabla cruzada: Compromiso organizacional vs síndrome de burnout.             | 55 |

## Resumen

El presente trabajo de investigación titulado *Compromiso organizacional y síndrome de burnout en tecnólogos médicos del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2018*, tuvo como objetivo determinar la relación entre el compromiso organizacional y síndrome de burnout en tecnólogos médicos del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2018.

La presente investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, de corte transversal y correlacional, bajo un enfoque cuantitativo, hipotético deductivo, de tipo descriptivo.

La población estuvo conformada por 60 tecnólogos médicos, para la recolección de datos la técnica usada fue la encuesta para los tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología y como instrumentos se usaron la encuesta para el estudio del compromiso organizacional de Meyer, Allen y Smith (1993), estructurado por 18 ítems y la encuesta para el síndrome de burnout de Maslach y Jackson (1981), estructurado por 22 ítems.

El resultado de la investigación arrojó un bajo compromiso organizacional con un 50% y un síndrome de burnout alto con un 50%, se evidencio que existe una correlación negativa de -0.953, por la cual se concluyó que existe una relación inversa entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout de los tecnólogos médicos del Instituto Nacional de oftalmología en el año 2018.

**Palabras clave:** Compromiso organizacional, síndrome de burnout, compromiso afectivo, compromiso de continuidad, compromiso normativo.

## Abstract

The present research work entitled Organizational commitment and burnout syndrome in medical technologists of the National Institute of Ophthalmology, Lima-2018, aimed to determine the relationship between organizational commitment and burnout syndrome in medical technologists of the National Institute of Ophthalmology, Lima- 2018

The present investigation was developed under a non-experimental, cross-sectional and correlational design, under a quantitative, hypothetical deductive, descriptive approach.

The population consisted of 60 medical technologists, for data collection the technique used was the survey for medical technologists of the National Institute of Ophthalmology and as instruments the survey was used to study the organizational commitment of Meyer, Allen and Smith (1993), structured by 18 items and the survey for the burnout syndrome of Maslach and Jackson (1981), structured by 22 items.

The result of the investigation showed a low organizational commitment with 50% and a high burnout syndrome with 50%, it was evidenced that there is a negative correlation of -0.953, by which it was concluded that there is an inverse relationship between the organizational commitment and the burnout syndrome of medical technologists of the National Institute of Ophthalmology in 2018.

**Keywords:** Organizational commitment, burnout syndrome, affective commitment, commitment to continuity, normative commitment.

## **I. Introducción**

## 1.1 Realidad problemática

A nivel global existen diversos estudios sobre compromiso organizacional y el síndrome de burnout ejecutados en diversas instituciones tomando en cuenta los conceptos y teorías de diversos autores, sin embargo, para este estudio se consideró las teorías más estudiadas como la teoría de Meyer y Allen para compromiso organizacional y la de Maslach y Jackson para el síndrome de burnout.

La organización internacional de trabajo (2016) reafirmo que ha aumentado los problemas psicológicos ocasionados por el trabajo diario, indica que de uno de cada diez empleados padecen de estrés, menor motivación y compromiso.

Es importante considerar la teoría de Maslach y Jackson (1981) quienes afirman que el síndrome de burnout es “un síndrome de estrés crónico manifestado en las profesiones de servicios de atención intensa y prolongada a personas en situación de necesidad y dependencia”, consideraron 3 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y realización personal en el trabajo, siendo considerado este síndrome como un problema social y de salud pública.

El compromiso organizacional es considerado como un elemento importante en los procesos organizacionales, muy estudiado actualmente en el ámbito laboral ya es un factor determinante para conocer el por qué un trabajador permanece en su puesto de trabajo, por ello Meyer y Allen (1997) afirmaron que es “un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla”.

En Latinoamérica, se pueden rescatar recientes investigaciones sobre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout, Barrios (2016) refirió que el síndrome de burnout cada vez con mayor frecuencia se presenta en los diferentes escenarios laborales y sus sistemas son aún muy difíciles de definir. En Perú, Garcia (2015) evidencio que existe una correlación entre el agotamiento emocional y el compromiso organizacional es decir que a mayor agotamiento emocional el trabajador no cuenta con recursos para afrontar sus dificultades.

A nivel local, el instituto nacional de oftalmología cuenta con infraestructura moderna y equipos oftálmicos especializados con alta tecnología, brinda alrededor de 500 consultas diarias especializadas y alrededor de 200 consultas sub especializadas, así mismo cuenta con 60 tecnólogos médicos en diferentes especialidades como: laboratorio, radiología y optometría.

El instituto nacional de oftalmología debido a ser una entidad especializada presenta una gran demanda de pacientes, por lo cual cada tecnólogo medico atiende alrededor de 30 pacientes diarios en diferentes servicios como: refracción, campimetría, topografía corneal, radiografía de cabeza, laboratorio clínico y exámenes especiales como angiografía y electrofisiología. Impresiona que el compromiso no es constante hacia la organización, el personal asistencial es insuficiente, la presión de los jefes inmediatos por generar productividad, hay poca estabilidad laboral. Se generan quejas por falta de nombramiento y del autoritarismo por parte de los jefes inmediatos por generar producción, sin importar el bienestar de los tecnólogos médicos y demás personal asistencial, la alta demanda conlleva a que la atención hacia los pacientes no se dé con eficacia, produciendo un menor compromiso generando un mayor estrés en el los tecnólogos. A su vez dicho instituto no cuenta con investigaciones previas que nos dé a conocer la situación actual, su sentido de permanencia hacia su institución, el compromiso y el estrés de los tecnólogos médicos.

Por lo expuesto radica la necesidad de indagar si el síndrome de burnout, el cual afecta física y psicológicamente al trabajador podría afectar la permanencia de los tecnólogos médicos en el instituto nacional de oftalmología.

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1 Antecedentes internacionales**

Barrios (2016) en la tesis *Relación entre el Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en los trabajadores de la industria Aje Bolivia La Paz y El Alto*, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en los trabajadores de la industria AJE, la tesis se realizó con diseño no experimental, transversal, bajo un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, contó

con una población fue de 40 trabajadores, concluyó que el síndrome de burnout cada vez con mayor frecuencia se presenta en los diferentes escenarios laborales y sus sistemas son aún muy difíciles de definir y generalmente son confundidos con otros problemas laborales o personales minimizando los riesgos y sus consecuencias que pueden evitarse si es atendido oportunamente; los resultados permitieron medir el síndrome de burnout a través de sus dimensiones; el 55% de los trabajadores tienen alto agotamiento emocional, el 77% de los trabajadores tienen alta despersonalización y el 53% de los trabajadores tienen baja realización personal, por lo que los trabajadores de la empresa presentan síndrome de Burnout.

Hidrovo y Naranjo (2016) en la tesis *Relación entre las percepciones de justicia organizacional y el nivel de compromiso organizacional en los docentes de la PUCE* (Ecuador), cuyo objetivo fue analizar la relación que existe entre las percepciones de justicia organizacional de los docentes con el nivel de compromiso organizacional en las diferentes unidades académicas, a fin de determinar la situación actual y generar recomendaciones que contribuyan al mejoramiento y fortalecimiento de los factores analizados, la investigación fue de tipo correlacional, la población estuvo compuesta por 1200 docentes de los cuales se tomaron para la muestra solo 278, concluyeron que el compromiso afectivo impera con un 37.41%, lo que genera docentes con mayor estabilidad laboral, aceptación de metas, menos ausentismo, baja rotación de personal y mayor satisfacción laboral, le siguen al comportamiento afectivo el normativo con 32.73% y el de continuidad con 29.86%.

Fuentes (2015) en la tesis *Burnout y comportamiento organizacional* (Guatemala), tuvo como objetivo determinar la manera en que el burnout afecta el comportamiento organizacional del departamento administrativo de la Municipalidad de Totonicapán, la investigación fue de tipo descriptivo, la población estuvo compuesta por 30 colaboradores que corresponden al 100% de los colaboradores del área sujeta de estudio, concluyó que los colaboradores tienen un burnout de nivel bajo ya que no muestran agotamiento al iniciar sus labores, asimismo el 90% de los colaboradores están satisfechos con sus labores y el 97% muestra una actitud positiva dentro de sus labores; los resultados también

mostraron que no existe sobrecarga laboral y hay un manejo adecuado del tiempo, en vista que el 60% no sienten que sus actividades están recargadas lo que se refleja en sus funciones, responsabilidad y tareas, estos están relacionados a los conocimientos de su profesión, manifestado por el 87% de los colaboradores que respondieron el instrumento de la variable comportamiento organizacional.

Sigcha (2013) en la tesis *titulada El síndrome de Burnout y su impacto en el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa eléctrica provincial Cotopaxi S.A.* (Ecuador), cuyo objetivo fue estimar la prevalencia y factores asociados del síndrome de burnout (deterioro profesional) y su impacto en el rendimiento laboral, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel exploratorio, descriptivo y correlacional, contó con una población de 383 colaboradores y una muestra de 198 colaboradores, concluyó que el 5.3% de los colaboradores encuestados tienen un nivel bajo de agotamiento emocional; la despersonalización fue alta en 10.2% mientras que la realización personal fue baja en solo el 15.9%, quiere decir que los colaboradores no presentan el síndrome de burnout, porque para ello se toma en cuenta que el agotamiento emocional sea nivel alto al igual que la despersonalización y un nivel bajo para la realización personal.

Pérez (2013) en la tesis *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público* (México), tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables, la investigación fue tipo descriptivo-correlacional, de corte transversal y con diseño cuasi experimental, con una muestra de 72 participantes pertenecientes a la institución, concluyó que los trabajadores en un 76.6% calificaron como alto y medio alto, mientras que los trabajadores que tuvieron puntuaciones bajas fue de 23.3%, es decir que cuentan con un bajo compromiso afectivo, el 56.7% obtuvo alta puntuación y el 43.4% tuvo calificaciones bajas, es decir que cuentan con un bajo compromiso normativo y con relación al compromiso de continuidad el 53.3% de los trabajadores obtuvieron una calificación alta y media alta mientras que, el 46.7% restante tuvieron una calificación medio bajo.

### 1.2.2 Antecedentes nacionales

Chávez (2017) en la tesis *Síndrome de quemarse por el trabajo y compromiso organizacional en docentes del distrito de Parcoy*, cuyo objetivo fue establecer la relación entre ambas variables, fue un tipo de estudio descriptivo con un diseño correlacional, contó con una población de 179 docentes, no conto muestra, los instrumentos utilizados fueron el cuestionario síndrome de quemarse por el trabajo, elaborado por Pedro Gil Monte (2011) y el cuestionario de compromiso organizacional, adaptado por Saldaña (2010), cuyos resultados fueron que el síndrome de quemarse por el trabajo fue de un nivel muy bajo (44%), mientras que el compromiso organizacional fue de nivel alto (64%), concluyendo la existencia de una correlación inversa pero de grado pequeño con un Rho de -0.250.

De la Puente (2017) en la tesis *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo*, tuvo como objetivo identificar la relación entre ambas variables, fue un estudio de tipo descriptivo y un diseño transversal, contó con una población de 150 empleados y una muestra de 108, los instrumentos utilizados fueron el cuestionario para el compromiso organizacional de Betanzos y Paz (2007) y la escala de motivación M-L (1996), concluyó que el compromiso organizacional y sus dimensiones obtuvieron un nivel medio de compromiso, mientras que la motivación de logro y sus dimensiones tuvieron un nivel alto; presento una correlacional positiva pero pequeña entre ambas variables.

Churquipa (2017) en la tesis *La relación entre el marketing interno y el compromiso organizacional en el personal del Centro de Salud Clas Santa Adriana– Juliaca en el periodo 2016*, cuyo objetivo fue identificar la relación entre ambas variables, contó con un diseño no experimental y correlacional, con un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, la población estuvo conformada por 68 trabajadores y una muestra de 58 trabajadores, los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de marketing interno de Bohnenberger (2005) y la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991), concluyó una relación positiva y alta entre ambas variables con un  $r=0.870$  y una significancia de 0.000 con lo cual se rechaza la hipótesis nula.

Salvador (2016) en la tesis *Síndrome de Burnout y clima laboral en docentes de instituciones educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo*, cuyo objetivo fue estimar la relación entre ambas variables, con un diseño correlacional de tipo descriptivo, con una población de 135 docentes y una muestra de 100 docentes, los instrumentos utilizados fueron el inventario de burnout de Maslach (1981) y la escala de clima social en el trabajo (1984), concluyendo una correlación significativa positiva entre ambas variables y sus respectivas dimensiones con un coeficiente de contingencia de 0.91.

Pérez (2016) en la tesis titulada *El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: caso Sipan distribuciones S.A.C.*, cuyo objetivo identificar si el clima organizacional influye sobre el compromiso organizacional, contó con un tipo de estudio observacional, de diseño explicativo y enfoque cuantitativo, cuya población fue de 120 trabajadores y una muestra de 110 trabajadores, el instrumento utilizado constó de un solo cuestionario de 45 preguntas cerradas, 35 del clima organizacional y 10 del compromiso organizacional, concluyendo que el clima organizacional obtuvo una media de 2.14 y el compromiso una media de 2.30, a su vez la existencia de una correlación directa muy significativa entre ambas variables.

Matías y Maguiña (2015) en la tesis titulada *Marketing interno y compromiso organizacional de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 2, Huaraz, 2015*, cuyo objetivo fue estimar la relación entre ambas variables, contó con un diseño transversal, no experimental y correlacional-causal; cuya población fue de 33 colaboradores, utilizó la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario para medir ambas variables, concluyendo la existencia de una correlación directa y positiva entre el marketing interno y el compromiso organizacional con coeficiente de Spearman de 83.2% ( $Rho = 0.832$ ).

García (2015) en la tesis titulada *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores- Región Norte 2012*, cuyo objetivo fue estimar la relación entre ambas variables de estudio, contó con un estudio de tipo descriptivo y un diseño correlacional, no experimental, cuya población fue de 83 trabajadores con una edad entre 23-54

años; los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de burnout de Maslach (1981) y el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991), concluyendo que el agotamiento emocional y la despersonalización poseen un nivel bajo y la realización personal un nivel alto, a su vez el compromiso organizacional fue de nivel medio, con una correlación inversa pero débil entre ambas variables.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Bases teóricas del compromiso organizacional**

Según Meyer y Allen (1997) como “un estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la organización donde labora y tiene implicaciones para la decisión de continuar siendo miembro de la organización” (p. 11).

El compromiso organizacional es definido como el estado en el cual un trabajador se encuentra identificado con la organización en la cual labora, así como con sus objetivos y desea permanecer en ella como uno de sus colaboradores (Robbins, 1999, p. 142), es la actitud que presenta un trabajador respecto a su entorno laboral.

El hecho que los trabajadores compartan metas y valores de la organización puede acreditar que actúen en beneficio de la misma, así como el compromiso que tienen hacia su organización y su equipo hace que se relacionen de forma positiva y con disposición de ayudar y de adaptarse a incidentes imprevistos (Ivancevich, Konopaske y Matteson, 2006, p.161).

Mientras que el compromiso laboral para Araujo y Brunet (2011, p. 108) es considerado “como el vínculo de lealtad por el cual el trabajador desea permanecer en la organización, debido a la motivación implícita del trabajador”. Finalmente, el compromiso organizacional según Amorós (2007, p. 73) se refiere “al grado en que un empleado se identifica con una organización específica y con sus metas, además su deseo por quedarse en ella como integrante”.

El concepto de compromiso organizacional, sin duda se encuentra dentro del área administrativa, ya que los empleadores buscan en su personal a trabajadores comprometidos con su organización, considerándolo más importante que la

satisfacción laboral, el compromiso organizacional es considerado como el nivel de apego de los trabajadores hacia la organización (Arnold, Randal, et al, 2012, p. 220).

Para Salanova y Schaufeli (2009) citados por El Sahili (2015, p. 210) definen al compromiso laboral como “una condición motivadora un estado motivacional en donde sobresalen los sentimientos positivos de cumplimiento profesional”.

De las informaciones desarrolladas se consideró la propuesta de la teoría de Meyer y Allen (1997) quienes consideran el compromiso organizacional como “un estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la organización donde labora y tiene implicaciones para la decisión de continuar como miembro de la organización” (p. 11), por lo cual se consideró esta teoría por presentar sus escalas ya validadas y a su vez ser la más estudiada.

### ***Modelos teóricos del compromiso organizacional.***

#### ***Teoría unidimensional.***

Según Dunham, Grube y Castañeda (1994), como se citó en Meyer y Allen (1997) inicialmente se destaca una línea de investigación que divide el compromiso en actitudinal y conductual. El comportamiento actitudinal, se refiere a la relación que tienen los trabajadores respecto a su centro laboral, considerando hasta que posición sus valores y objetivos son pertinentes con la organización (ausentismo, rotación de personal y productividad); mientras que el compromiso conductual relaciona el por qué los trabajadores se sienten retenidos en la organización y como enfrentan este dilema, los trabajadores continúan en su centro laboral por las recompensas que reciben a cambio (Meyer y Allen, 1997, p. 9).

#### ***Teoría multidimensional de O'Reilly y Chatman.***

O'Reilly y Chatman (1990), como se cita en Meyer y Allen (1997) consideran que el afecto psicológico es la base del compromiso organizacional, para lo cual establecieron tres dimensiones: “(a) Involucramiento instrumental con recompensas extrínsecas, (b) Involucramiento basado en la afiliación y (c)

Involucramiento sustentado en congruencia entre valores individuales y organizacionales” (p. 20).

***Teoría de los tres componentes del compromiso organizacional de Meyer y Allen.***

Esta teoría, conceptualiza el compromiso organizacional bajo tres componentes diferentes que serían el compromiso afectivo, el compromiso de continuidad y el compromiso normativo, no son excluyentes entre sí, sino, que señalan que los trabajadores pueden experimentar los tres componentes del compromiso en diferentes grados al mismo tiempo, por lo que éstos no serían nada más que componentes del concepto general que es el compromiso organizacional y tienen en común que son un estado psicológico que caracteriza la relación laboral entre en trabajador con la organización y tiene implicancias en la decisión de continuar o discontinuar su permanencia en la organización (Meyer y Allen, 1997, p. 67).

De las teorías señaladas anteriormente, la presente investigación se basa en la teoría de los tres componentes del compromiso organizacional de Meyer y Allen ya que estos son los autores bases de la investigación.

***Dimensiones del compromiso organizacional.***

Para Meyer y Allen (1993) señalaron tres componentes diferenciados del compromiso organizacional:

***Dimensión 1: Compromiso afectivo.***

Meyer y Allen (1997) considera el compromiso afectivo se refiere “al apego emocional, la identificación y la participación de los empleados en la organización. Los empleados con un fuerte compromiso afectivo continúan trabajando con la organización porque quieren hacerlo” (p. 11).

Es el nivel en el que los trabajadores tienen deseo de permanecer en su centro de labores, ya que para ello los problemas que su centro presenta son propia de ellos, por lo cual son capaces de esforzarse para dar soluciones (Aamodt, 2010, p. 265).

El compromiso afectivo es la identificación psicológica del trabajador con los valores y objetivos de la empresa. El trabajador asume los objetivos y valores de la organización, está dispuesto a esforzarse en beneficio de esta, se preocupa por sus problemas y por permanecer en ella (Araujo y Brunet, 2011, p. 108).

El compromiso afectivo consiste en la identificación psicológica del trabajador con los valores y filosofía de la empresa, esta identificación y afinidad con la organización se manifiesta con actitudes tales como un marcado orgullo de pertenencia del trabajador hacia su empresa (Arciniega, 2013, p. 2).

### ***Dimensión 2: Compromiso de continuación.***

El compromiso de continuidad o permanencia (necesidad) según Meyer y Allen (1997) “se refiere a la conciencia de los costos asociados con dejar la organización. Los empleados cuyo enlace principal a la organización se basa en el compromiso de permanencia porque necesitan hacerlo” (p.11).

Según Meyer y Allen (1991) citados por Rodríguez et al (2004) como consecuencia de la “inversión de tiempo y esfuerzo que la persona ha logrado por su permanencia en la empresa y que perdería si abandona el trabajo. En este sentido, en sociedades con altos índices de desempleo existe un bajo grado de compromiso de continuación” (p. 139).

Es el nivel en el que los trabajadores suponen que deben continuar en la organización ya que han invertido periodos de trabajo, esfuerzo y dinero en su centro laboral, a su vez le será difícil encontrar otro trabajo de similares (Aamodt, 2010, p. 265).

Señalan que el vínculo que tienen los colaboradores con la empresa es carácter material, su continuidad depende de la percepción que tiene en relación con lo que recibe del trabajo, porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo (Araujo y Brunet, 2011, p. 108).

### ***Dimensión 3: Compromiso normativo.***

Meyer y Allen (1997) señalan que el compromiso normativo “refleja una sensación de obligación de continuar en el empleo. Los empleados con un alto nivel de compromiso normativo sienten que deben permanecer con la organización” (p.11). Es conocido como la lealtad que tienen los trabajadores hacia su centro de labores por lo cual sienten agradecimiento por los beneficios obtenidos por la empresa, como consecuencia de los logros realizados (p.33).

El compromiso normativo es el nivel en el que los trabajadores se sienten obligados hacia su centro laboral ya que este centro ha invertido en él, por lo cual deben permanecer dentro de esta (Aamodt, 2010, p. 266).

Asimismo, Araujo y Brunet (2011, p. 108) manifestaron que el compromiso normativo es el “sentimiento de lealtad hacia la empresa motivado por presiones de tipo cultural o familiar”.

### ***Importancia del compromiso organizacional.***

El compromiso organizacional implica que las organizaciones fomenten el compromiso de los trabajadores para lograr estabilidad laboral, reducir los ausentismo y costos en rotación de personal. Por ello se cree que los trabajadores con compromisos elevados trabajan más y se esfuerzan con mayor ahínco para lograr objetivos. Consideran tres componentes importantes, como el deseo la obligación y el costo, por lo cual, los trabajadores con un fuerte compromiso afectivo son aquellos que deciden quedarse porque así lo desean, aquellos con compromiso de normatividad fuerte se queda porque sienten que deberían hacerlo, y aquellos con un fuerte compromiso de continuidad se quedan porque tienen para hacerlo (Meyer y Allen, 2004, p.2).

Los empleados que desean quedarse tienden a realizar en un nivel más alto que aquellos que no lo hacen. Empleados que permanecen fuera de obligación tienden a superar a aquellos que no sienten esa obligación, pero el efecto sobre el rendimiento no es tan fuerte como el observado para el deseo.

### 1.3.2 Bases teóricas del Síndrome de burnout

Según la teoría psicosocial considera al burnout como “un proceso que desarrolla la interacción que se produce entre las características del entorno laboral en el cual una persona desempeña sus funciones y sus características personales” (Boada y Ficapal, 2012, p.130).

El progreso industrial, la globalización, el progreso en tecnología y las conexiones virtuales nos implantan nuevos desafíos que sobrepasan nuestros límites, destrezas y competencias generando estrés, lo cual repercute a disfunciones físicas, mentales y sociales dañando nuestra salud, ocasionando la disminución de nuestra productividad y afectando nuestras relaciones familiares y sociales (OMS, 2017, parr. 2).

Maslach y Jackson (1981), como se citó en Llanea (2008) describieron al burnout como “un síndrome de estrés crónico manifestado en las profesiones de servicios de atención intensa y prolongada a personas en situación de necesidad y dependencia”, a su vez consideraron que puede darse en profesiones de ayuda como por ejemplo en personal de salud y personal educativo (p. 518).

Según Maslach y Jackson (1981) como se citó en Llanea (2008) describieron a Maslach burnout Inventory (MBI) conformada por 22 ítems en la escala de Likert, a su vez señalaron tres sub escalas o dimensiones: (a) agotamiento emocional, que describen los sentimientos de los trabajadores, (b) despersonalización, en la cual describen la respuesta impersonal y la falta de sentimientos hacia los sujetos, (c) realización personal, describe los sentimientos de competencia y realización personal (p. 518).

Para Schultz (1995) “el estrés laboral es un trastorno que causa graves daños físicos y que está muy generalizado en la vida del hombre moderno; es de origen y naturaleza primordialmente psicológica”. Esto se ve reflejado en el comportamiento de muchos trabajadores en su centro de labores, a través del tono de voz, gestos, mirada, cansancio, mal humor, desinterés, silencio (p.130).

La definición de Schaufeli y Enzmann (1998) citado por Sahili (2015) es una de las más aceptadas, considerando al burnout “como un persistente estado

negativo de la mente, relacionado con el trabajo, el cual ocurre con individuos normales. Sus características particulares son agotamiento, desconsuelo, un sentido de competencia reducida, baja motivación y desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo” (p. 25).

El estrés reduce el estado motivacional, el compromiso laboral, así como la productividad ocasionando un mayor ausentismo, rotación del personal e incluso al cese laboral. El trabajador se siente afectado que lo lleva a situaciones extenuantes en las cuales tiene que valorar su salud versus su permanencia en el trabajo (OMS, 2017, parr.7).

El estrés está determinado por la organización, el diseño y las relaciones laborales, es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio de las obligaciones, recursos y capacidades percibidos de una persona frente a ciertas imposiciones, para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa (OIT, 2016, p.62).

De las informaciones desarrolladas se consideró la propuesta de la teoría de Maslach y Jackson (1981), como se citó en Llana (2008) describieron al burnout como “un síndrome de estrés crónico manifestado en las profesiones de servicios de atención intensa y prolongada a personas en situación de necesidad y dependencia” (p. 518), se considera esta teoría por ser una de las estudiadas y por presentar sus escalas ya validadas y a su vez puede medirse en profesiones de ayuda como por ejemplo en personal de salud y personal educativo.

### ***Modelos teóricos del síndrome de burnout.***

Los modelos teóricos del síndrome de burnout se basan en dos teorías, la teoría clínica y la teoría psicosocial.

#### ***Teoría clínica.***

Se considera que es el estado en el que el trabajador llega como consecuencia al estrés laboral sufrido (Boada y Ficapal, 2012, p. 131). Según Freudenberguer (1974) define como la pérdida y decepción por el interés de la labor diaria que

padecen profesionales que están en contacto directo con personas que están en su entorno.

### ***Teoría psicosocial.***

Considera al burnout como un proceso que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral y características personales (Boada y Ficapal, 2012, p. 131). Según Maslach y Jackson, (1981) consideran al burnout como el agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo.

De las teorías señaladas anteriormente, la presente investigación se basa en la teoría psicosocial del síndrome de burnout basada en los autores principales como Maslach y Jackson (1981) ya que estos son los autores bases de la investigación, los cuales consideran los tres componentes del síndrome de burnout.

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

Según Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) citados por Farias (2016, p. 28) las tres dimensiones clave como respuesta a los factores estresantes crónicos interpersonales en el trabajo son:

#### ***Dimensión 1: Agotamiento Emocional.***

Según Maslach y Jackson (1981) como se citó en Llaneza (2008) el agotamiento emocional, “describen los sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo” (p. 518).

El agotamiento es la manifestación primaria del burnout y su dimensión central, aquellos que la padecen describen su propia experiencia relatando esta sensación de agotamiento o cansancio, es la dimensión que más se presenta y es la más estudiada conscientemente. Probablemente por ello, el burnout se define como el agotamiento, señalando algunos investigadores que las otras dimensiones son innecesarias. Pero esta fuerte identificación del síndrome con el agotamiento no es un criterio suficiente para caracterizarlo; el agotamiento es el componente

individual del burnout, pero no podemos dejarlo fuera del contexto porque se perdería completamente la perspectiva del fenómeno (Farias, 2016, p. 28).

### ***Dimensión 2: Despersonalización.***

Según Maslach y Jackson (1981) como se citó en Llaneza (2008) la despersonalización, “describen la respuesta impersonal y la falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención” (p. 518).

Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) citados por Farias (2016) la despersonalización, es un intento de distanciarse del receptor de servicios ignorando activamente las cualidades que les hacen personas únicas e interesantes. Sus demandas son más fáciles de gestionar cuando se les considera objetos impersonales del trabajo. Esta dimensión es descrita como la respuesta impersonal y fría en ocasiones insolente y desconsiderada hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional. Fuera de los servicios humanos, la gente utiliza el distanciamiento cognitivo desarrollando indiferencia o una actitud cínica cuando están agotados o desanimados (Farias, 2016, p. 29).

La reacción inmediata al agotamiento se le conoce como distanciamiento, toda la investigación realizada sobre el síndrome establece constantemente la relación entre el agotamiento y la despersonalización en todos los ámbitos profesionales y corporativos.

### ***Dimensión 3: Realización personal.***

Según Maslach y Jackson (1981) como se citó en Llaneza (2008) la realización personal, “describe los sentimientos de competencia y realización personal exitosa en el trabajo hacia los demás” (p. 518).

Lee y Ashforth (1996) citados por Farias (2016) mencionaron que la ineficacia (sentimiento de realización personal reducida), se relaciona con las otras dos dimensiones del síndrome, pero esta es más compleja; en algunos casos parece depender, hasta cierto punto, del agotamiento, de la despersonalización o de una combinación de ambos. Una situación laboral con demandas crónicas y abrumadoras que contribuya al agotamiento y a la despersonalización erosionará,

muy probablemente el sentimiento de eficacia del trabajador. Además, el agotamiento y la despersonalización interfieren en la eficacia: es difícil obtener un sentimiento de realización personal en el momento en que uno se encuentra (Farias, 2016, p. 29).

### ***Causas del Síndrome de burnout.***

Una respuesta de estrés depende o es provocada por los excesos de la situación y también de los recursos, habilidades o modo de comportarse del individuo en cada situación por lo que es difícil establecer el valor estresante objetivo, porque depende de la forma como cada persona perciba cada situación, sin embargo, es imprescindible identificar las dos principales clases de estresores: (a) Estresores psicosociales: son estímulos o situaciones que no causan directamente el estrés, pero se convierten en estresores por la interpretación cognitiva o por el significado que el individuo les asigna; (b) Estresores biológicos: son estímulos o situaciones que son estresores por su capacidad de producir en el organismo cambios bioquímicos o eléctricos que disparan la respuesta del estrés, con independencia de la interpretación cognitiva que hagamos de la situación (Labrador, 1992, p.14).

### ***Importancia del síndrome de burnout.***

El síndrome de burnout según Maslach y Jackson (1981) los trabajadores que presentan síndrome de burnout teniendo en cuenta las características de las tres dimensiones serán aquellos que presentan: (a) Un nivel alto de despersonalización: es decir, el individuo tiende a distanciarse de los demás, y a pensar en ellos como objetos; (b) Un nivel bajo de realización personal: es decir, para el individuo su trabajo no merece la pena (c) Un nivel alto de agotamiento emocional: es decir, el individuo se siente física, psicológica y emocional agotado (Alves, 2016, p. 90).

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema general.**

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018?

#### **1.4.2 Problemas específicos.**

##### ***Problema específico 1.***

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional en su dimensión compromiso afectivo y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018?

##### ***Problema específico 2.***

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional en su dimensión compromiso de continuidad y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018?

##### ***Problema específico 3.***

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional en su dimensión compromiso normativo y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018?

#### **1.5 Justificación del estudio**

##### **1.5.1 Justificación teórica.**

Según Bernal (2010), existe justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente. En el caso de las ciencias económico-administrativas, un trabajo investigativo tiene justificación teórica cuando se cuestiona una teoría administrativa o una económica; es decir, los principios que lo soportan, su proceso de implantación o sus resultados (p. 106).

La presente investigación tiene importancia ya que proveerá información objetiva y actualizada sobre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout. por lo que puede llenar vacíos en el conocimiento de la realidad capitalina al identificar uno o varios factores que desencadenan dicho problema laboral. Conociendo la magnitud de la gravedad del síndrome de burnout, como causa

importante del agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal del trabajador, motiva a la realización de este estudio para tratar de saber cuánto conocen los tecnólogos médicos, pues se sabe que esta se encuentra entre las primeras causas abandono y ausentismo laboral.

Siendo este síndrome controlable y ocupando junto a otras un lugar importante en las entidades. La falta de tratamiento y cuidado oportuno junto con el incumplimiento de las indicaciones pueden afectar negativamente al compromiso del trabajador en la parte afectiva, normativa o de continuidad.

### **1.5.2 Justificación práctica**

Según Bernal (2010) una justificación práctica es “cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirán a resolverlo”. Los estudios de investigación de pregrado y posgrado, en el campo de las ciencias económicas y administrativas en general son de carácter práctico o bien describen o analizan un problema o plantean estrategias que podrían solucionar problemas reales si se llevaran a cabo (p. 106).

La investigación beneficiara a las autoridades del instituto nacional de oftalmología, para que realicen evaluaciones permanentes a sus trabajadores para evitar que el síndrome de burnout se expande y afecte el compromiso de los trabajadores, asimismo beneficiara al trabajador y sus familiares.

### **1.5.3 Justificación metodológica**

Según Bernal (2010) en una investigación científica hipotética-deductiva, la justificación metodológica del estudio se da “cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable” (p. 107).

La investigación proporciona un instrumento para cada variable que previamente a su ejecución fue validado y paso la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach, por lo tanto, la investigación también ofrece un conocimiento vivo a través del establecimiento de la correlación de las variables gracias al coeficiente de correlación de Spearman para datos ordinales.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general**

Existe una relación inversa entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmológico, Lima-2018.

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

#### ***Hipótesis específica 1.***

Existe relación entre el compromiso organizacional en su dimensión compromiso afectivo y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018.

#### ***Hipótesis específica 2.***

Existe relación entre el compromiso organizacional en su dimensión compromiso de continuidad y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018.

#### ***Hipótesis específica 3.***

Existe relación entre el compromiso organizacional e su dimensión compromiso normativo y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018.

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

#### ***Objetivos Específicos 1.***

Determinar la relación entre el compromiso organizacional en su dimensión compromiso afectivo y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018.

***Objetivos Específicos 2.***

Determinar la relación entre el compromiso organizacional en su dimensión compromiso de continuidad y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018.

***Objetivos Específicos 3.***

Determinar la relación entre el compromiso organizacional en su dimensión compromiso normativo y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018.

## **II. Método**

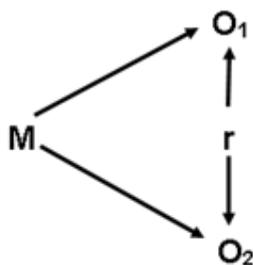
## 2.1 Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “es la observación de las variables tal y como se dan en su ámbito natural, para luego ser analizados; este diseño no manipula las variables sujetas de estudio” (p. 149), es decir, la investigación no hace variar de manera intencional el compromiso organizacional para observar su efecto en el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología.

Es transversal, porque “recolecta la información en un solo momento, es decir en un tiempo único. El propósito de este tipo de investigación es la descripción de las variables y su posterior análisis de incidencia y su interrelación en un momento determinado” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 151).

Hernández, Fernández y Baptista (2010) considera que es correlacional ya que “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto particular” (p.81). Es correlacional ya que buscó determinar la relación existente entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout de los tecnólogos.

Esquema:



Dónde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Compromiso organizacional

O<sub>2</sub> = Síndrome de burnout

r = Relación de las variables de estudio

## **Metodología.**

Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, ya que permitió el control de las variables de estudio para medirlas y compararlas con estudios similares, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) el enfoque cuantitativo “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

Por lo expuesto el método usado fue el hipotético deductivo, que es la base de toda investigación científica, para Tamayo (2003) este método “consiste en desarrollar una teoría empezando por formular sus puntos de partida y deduciendo luego sus consecuencias con la ayuda de las subyacentes teorías formales” (p.150).

## **Tipo de investigación.**

La investigación fue básica, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) tiene como finalidad “producir conocimiento y teorías, poniendo todo su empeño en la búsqueda de conocimiento o soluciones, manteniendo siempre la objetividad y la mente abierta para tomar las decisiones adecuadas” (p. 115).

El alcance de la investigación fue de nivel descriptivo (Hernández, Fernández y Baptista, 2010) porque “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (p. 80).

## **2.2 Variables, Operacionalización**

Se establecieron dos variables de estudio: compromiso organizacional y síndrome de burnout, dichas variables fueron de naturaleza cualitativa y de escala ordinal, por lo cual, se establecieron relaciones de orden entre ambas variables.

### **2.2.1 Definición conceptual de las variables.**

#### ***Variable 1: Compromiso organizacional.***

Meyer y Allen (1997) señalaron que el compromiso organizacional es “un estado

psicológico que caracteriza la relación del empleado con la organización donde labora y tiene implicaciones para la decisión de continuar como miembro de la organización” (p.11).

***Variable 2: síndrome de burnout.***

Maslach y Jackson (1981), como se citó en Llaneza (2008) describieron al burnout como “un síndrome de estrés crónico manifestado en las profesiones de servicios de atención intensa y prolongada a personas en situación de necesidad y dependencia” (p. 518).

**2.2.2 Definición operacional de las variables.**

***Variable 1: Compromiso organizacional.***

El compromiso organizacional se midió bajo tres dimensiones, tomando en cuenta el compromiso afectivo, de continuidad y normativo, fue medido con el instrumento de Meller y Allen (1997), constituido en 18 ítems en escala de Likert: (1) total en desacuerdo (2) en desacuerdo, (3) ni en desacuerdo, ni de acuerdo, (4) de acuerdo y (5) total de acuerdo, los rangos de medición fueron: bajo (18-41), medio (46-65), alto (66-90), establecidos fueron que recoge la información y facilita el procesamiento de datos.

***Variable 2: Síndrome de burnout.***

El síndrome de burnout se midió bajo tres dimensiones, tomando en cuenta el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, fue medido con el instrumento de Maslach Burnout Inventory (1981), es la escala más utilizada para medir el síndrome de burnout en sector asistencial, constituido por 22 ítems en escala de Likert: (0) nunca, (1) pocas veces al año o menos, (2) una vez al mes o menos, (3) unas pocas veces al mes, (4) una vez a la semana, (5) pocas veces a la semana, (6) todos los días, los rangos de medición fueron: bajo (0-43), medio (44-87), alto (88-131), que recoge la información y facilita el procesamiento de datos.

Tabla 1.

*Operacionalización de la variable: Compromiso organizacional*

| Dimensiones               | Indicadores                       | Ítems                     | Escala de medición de valores   | Niveles y rangos   |
|---------------------------|-----------------------------------|---------------------------|---|--|
| Compromiso afectivo       | Gusto                             | 1, 2, 3, 4, 5,<br>6, 7    |   | (1) Bajo (7- 15)   |
|                           | Pertenencia Significado           |                           |   | (2) Medio (16 - 24)<br>(3) Alto (25 - 34)                      |
| Compromiso de continuidad | Sueldo y prestaciones             | 8, 9, 10, 11,<br>12       | (1) Total en desacuerdo<br>(2) En desacuerdo<br>(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo<br>(4) De acuerdo<br>(5) Total de acuerdo | (1) Bajo (5 - 11)<br>(2) Medio (12 - 18)<br>(3) Alto (19 - 26) |
|                           | Oferta laboral Bienestar familiar |                           |   |  |
| Compromiso normativo      | Moral                             | 13, 14, 15,<br>16, 17, 18 |   | (1) Bajo (6 - 13)<br>(2) Medio (14 - 21)<br>(3) Alto (22 - 30) |
|                           | Ventajas laborales                |                           |   |  |
|                           | Fidelidad                         |                           |   |  |

Tabla 2.

*Operacionalización de la variable: Síndrome de burnout*

| Dimensiones           | Indicadores  | Ítems                                | Escala de medición de valores  | Niveles y rangos   |
|-----------------------|--|--------------------------------------|--|--|
| Agotamiento emocional | Con el trabajo asistencial   | 1, 2, 3, 4, 5,<br>6                  |  | (1) Alto (0 - 11)<br>(2) Medio (12 - 23)<br>(3) Bajo (24 - 36) |
|                       | Con el trabajo administrativo<br>Con la sobrecarga de trabajo                            |                                      |  |  |
| Despersonalización    | Actitud de frialdad en el trabajo  | 7, 8, 9, 10,<br>11, 12, 13,<br>14    | (0) Nunca<br>(1) Pocas veces al año o menos<br>(2) Una vez al mes o menos<br>(3) Unas pocas veces al mes<br>(4) Una vez a la semana<br>(5) Pocas veces a la semana<br>(6) Todos los días | (1) Alto (0 - 15)<br>(2) Medio (16 - 31)<br>(3) Bajo (32 - 48) |
|                       | Actitud de distanciamiento con los pacientes<br>Actitud de distanciamiento en el trabajo |                                      |  |  |
| Realización personal  | Sentimiento de autoeficacia  | 15, 16, 17,<br>18, 19, 20,<br>21, 22 |  | (1) Alto (0 - 15)<br>(2) Medio (16 - 31)<br>(3) Bajo (32 - 48) |
|                       | Sentimiento de compromiso con el trabajo<br>Sentimiento de cumplimiento en el trabajo    |                                      |  |  |

## **2.3 Población, muestra y muestreo**

### **Población.**

La población de una investigación “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 174), la población estuvo conformada por 60 tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología.

Cabe destacar que la presente investigación carece de muestra, por ser objeto de estudio la totalidad de la población.

### ***Criterios de inclusión.***

Se consideró como criterios de inclusión, ser tecnólogo médico del instituto nacional de oftalmología con un periodo de 3 meses de antigüedad durante el año 2018 y tener deseo de participar en el estudio.

### ***Criterios de Exclusión.***

Se excluye al personal que no asistió el día de la encuesta y/o se encuentre de vacaciones.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas de recolección de datos.**

La técnica que se aplicó fue la encuesta, según Pérez (2007) “se basa en un conjunto de preguntas que se formulan al participante, cuya información constituye la información primaria necesaria para el investigador acorde a los objetivos de su investigación” (p. 72).

La aplicación de dichas encuestas estuvo dirigida a los tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología en el año 2018.

### **Instrumentos de recolección de datos.**

En la investigación el instrumento a usado fue el cuestionario, que según Malhotra (2004), “es un conjunto formal de preguntas para obtener información de

encuestados, este por lo general es sólo un elemento de un paquete de recopilación de datos que también puede incluir: primero, procedimientos de trabajo de campo; segundo, alguna recompensa, regalo o pago ofrecido a los encuestados y tercero ayudas de comunicación, como mapas, fotografías, anuncios y productos” (p. 280).

Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron: el cuestionario para del compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997), estructurado por 18 ítems y el Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson (1981), estructurado por 22 ítems descritos en las respectivas fichas técnicas.

### **Ficha técnica del instrumento 1**

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Nombre del instrumento    | Escala para el estudio del compromiso organizacional                           |
| Autor y Año               | Meyer, Allen y Smith – 1997  |
| Procedencia               | USA  |
| Institución               | Instituto nacional de oftalmología.  |
| Universo de estudio       | Tecnólogos médicos   |
| Nivel de confianza        | 95.0%  |
| Margen de error           | 5.0%   |
| Tamaño muestral           | 60   |
| Tipo de técnica           | Encuesta   |
| Tipo de instrumento       | Escala   |
| Fecha de trabajo de campo | 15 de enero 2018   |
| Escala de medición        | Conformada por 3 dimensiones: compromiso afectivo, de continuidad y normativo. |
| Tiempo utilizado          | Aproximadamente 15 minutos   |

### **Baremación.**

Para la baremación se consideraron las puntuaciones típicas a escalas, las que se presentan en la tabla 3.

Tabla 3.

*Baremo de la variable Compromiso organizacional*

| <b>Nivel</b> | <b>Compromiso afectivo</b> | <b>Compromiso de continuidad</b> | <b>Compromiso normativo</b> | <b>Compromiso organizacional</b> |
|--------------|----------------------------|----------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| <b>Alto</b>  | 25 - 34                    | 19 - 26                          | 22 – 30                     | 66 – 90                          |
| <b>Medio</b> | 16 – 24                    | 12 - 18                          | 14 – 21                     | 42 – 65                          |
| <b>Bajo</b>  | 7 – 15                     | 5 - 11                           | 6 – 13                      | 18 - 41                          |

**Ficha técnica del instrumento 2**

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Nombre del instrumento    | Escala revisada para el síndrome de Burnout   |
| Autor y Año               | Maslach y Jackson – 1981  |
| Procedencia               | USA   |
| Institución               | Instituto Nacional de Oftalmología.   |
| Universo de estudio       | Tecnólogos médicos  |
| Nivel de confianza        | 95.0%   |
| Margen de error           | 5.0%  |
| Tamaño muestral           | 60  |
| Tipo de técnica           | Encuesta  |
| Tipo de instrumento       | Escala  |
| Fecha de trabajo de campo | 15 de enero 2018  |
| Escala de medición        | Conformada por 3 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. |
| Tiempo utilizado          | Aproximadamente 15 minutos  |

**Baremación.**

El Instrumento de “síndrome de burnout” utiliza la escala de Likert: (0) Nunca, (1) Pocas veces al año o menos, (2) Una vez al mes o menos, (3) Unas pocas veces al mes, (4) Una vez a la semana, (5) Pocas veces a la semana y (6) Todos los días.

Tabla 4.

*Baremo de la variable síndrome de burnout*

| Nivel | Agotamiento emocional | Despersonalización | Realización personal | Síndrome de burnout |
|-------|-----------------------|--------------------|----------------------|---------------------|
| Alto  | 24 - 36               | 32 - 48            | 32 - 48              | 88 - 131            |
| Medio | 12 - 23               | 16 - 31            | 16 - 31              | 44 - 87             |
| Bajo  | 0 - 11                | 0 - 15             | 0 - 15               | 0 - 43              |

**2 5 Validación y confiabilidad de los instrumentos****Validación de los instrumentos**

Según Bernal (2010) la validez “tiene que ver con lo que mide el cuestionario y cuán bien lo hace” (p. 302). Dicho ello, para el presente estudio se utiliza el juicio de tres expertos de la Universidad Cesar Vallejo, para dar validez a los instrumentos de recolección; a través del formato Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación, que considera 3 aspectos de validación: Claridad, pertinencia, y relevancia, mediante este proceso los expertos establecieron que ambos instrumentos son aplicables.

Tabla 5.

*Validez de los instrumentos, según expertos*

| Experto | Compromiso organizacional |            |          |             | Condición final |
|---------|---------------------------|------------|----------|-------------|-----------------|
|         | Pertinencia               | Relevancia | Claridad | Suficiencia |                 |
| Juez 1  | si                        | si         | si       | si          | Aplicable       |
| Juez 2  | si                        | si         | si       | si          | Aplicable       |
| Juez 3  | si                        | si         | si       | si          | Aplicable       |
|         | Síndrome de burnout       |            |          |             | Condición final |
|         | Pertinencia               | Relevancia | Claridad | Suficiencia |                 |
| Juez 1  | si                        | si         | si       | si          | Aplicable       |
| Juez 2  | si                        | si         | si       | si          | Aplicable       |
| Juez 3  | si                        | si         | si       | si          | Aplicable       |

## Confiabilidad de los instrumentos

Según Bernal (2010) la confiabilidad es “la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se les examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios” (p. 302).

Grande y Abascal (2014) señala que el coeficiente Alfa de Cronbach “es una prueba muy utilizada para pronunciarse sobre la fiabilidad de una escala. Mide en un momento del tiempo y sin necesidad de hacer repeticiones, la correlación esperada entre la escala actual y otra forma alternativa” (p. 246).

Los instrumentos utilizados para la recolección de datos en la investigación contienen ítems con respuestas politómicas, por lo que fueron evaluados a través del coeficiente alfa de Cronbach con la finalidad de determinar su consistencia interna, analizando la correlación media de cada ítem con todas las demás que integran dicho instrumento. A su vez para hallar el coeficiente de confiabilidad, se aplicó la prueba piloto, siendo analizada por el alfa de Cronbach con la ayuda del software estadístico SPSS 21.

Tabla 6.

### *Resultados del análisis de fiabilidad de las variables*

| Instrumento               | Alfa de Cronbach | Nº Ítems |
|---------------------------|------------------|----------|
| Compromiso organizacional | 0.987            | 18       |
| Síndrome de burnout       | 0.985            | 22       |

En la tabla 6 se realizó el cálculo del índice alfa de Cronbach a través del software estadístico SPSS 21, con resultados de 0.987 y 0.985, se asumió que los instrumentos eran altamente confiables y procedía su aplicación.

## 2.6 Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizó y ejecuto el programa estadístico SPSS 21, se exploró los datos para analizarlos y visualizarlos por las variables compromiso

organizacional y síndrome de burnout, se evaluó la confiabilidad del instrumento a través del coeficiente de alfa de Cronbach, se realizó el análisis estadístico descriptivo de las variables y dimensiones a través de la distribución de frecuencias, la medida comparativa de las variables a través de la tabla cruzada, finalmente se utilizó la estadística inferencial para la contratación de las hipótesis a través de la prueba coeficiente de correlación de Spearman, y se concluyó con la preparación de los resultados a través de tablas y gráficos cada uno con sus respectivos comentarios.

## **2.7 Aspectos éticos**

En la presente investigación se utilizaron citas bibliográficas de teóricos teniendo en cuenta las consideraciones éticas, y sin evitar el estudio de investigación ni la propiedad intelectual, los derechos de los autores y la calidad de los datos obtenidos en esta investigación ya que como profesionales en formación debemos tener siempre presente cuál es la ética que debe tener durante su formación y demostrar mediante ello el grado de profesionalismo.

Asimismo, la investigación no es sólo un acto técnico, es ante todo el ejercicio de un acto responsable, por este motivo la investigación no oculto a los colaboradores la naturaleza de la investigación, exponer a los colaboradores a actos que podrían perjudicarles, jamás invadió su intimidad, los datos consignados son reales y fieles a su naturaleza, sin manipulación por parte del investigador.

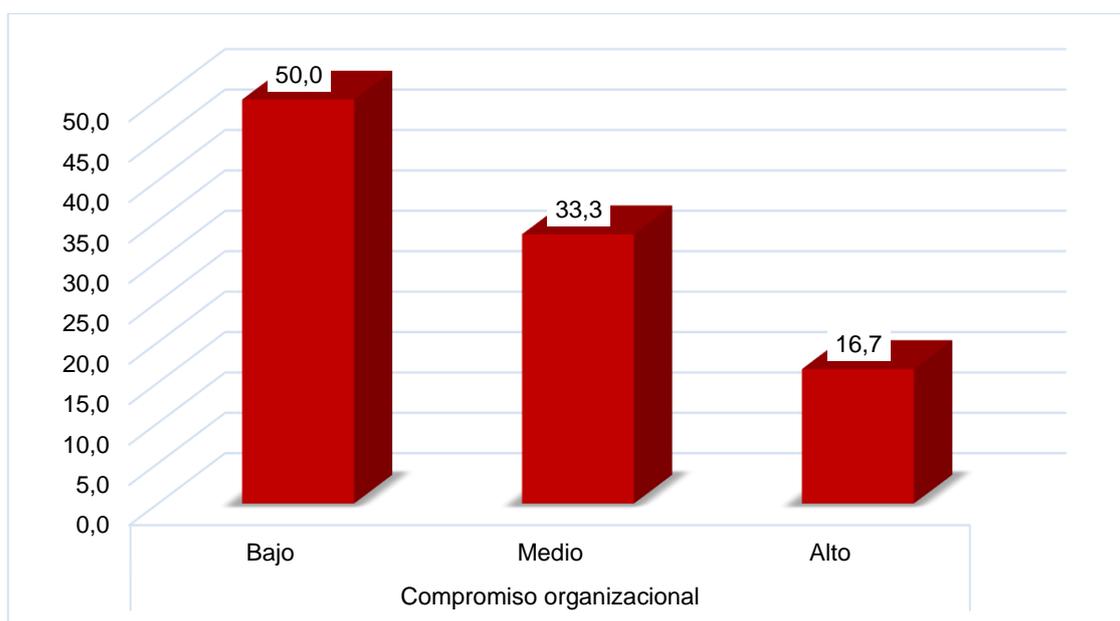
### **III. Resultados**

### 3.1. Resultados descriptivos

Tabla 7.

*Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso organizacional.*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| <b>Bajo</b>  | 30         | 50%        |
| <b>Medio</b> | 20         | 33.3%      |
| <b>Alto</b>  | 10         | 16.7%      |
| <b>Total</b> | 60         | 100%       |



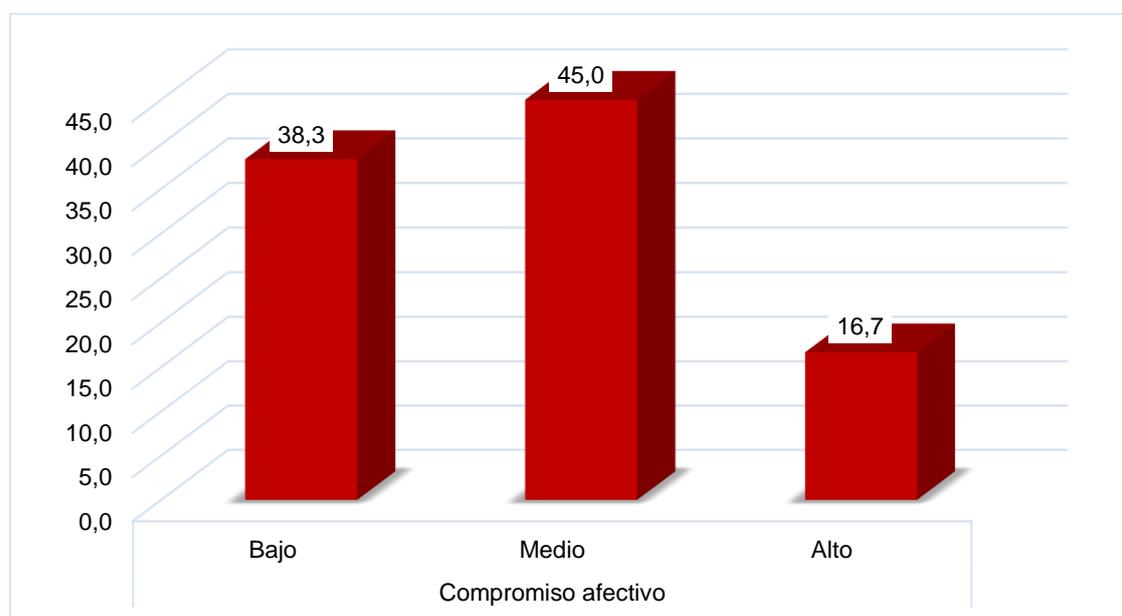
*Figura 1.* Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso organizacional.

En la Tabla 7 y Figura 1, se observa que un 50.0% de tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología encuestados ubicaron al compromiso organizacional en un nivel “bajo”, un 33.3% en un nivel “medio” y un 16.7% en un nivel “alto”. Por lo cual existe un nivel bajo en cuanto al compromiso organizacional en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología.

Tabla 8.

*Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso afectivo*

|              | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| <b>Bajo</b>  | 23                | 38.3%             |
| <b>Medio</b> | 27                | 45.0%             |
| <b>Alto</b>  | 10                | 16.7%             |
| <b>Total</b> | 60                | 100%              |

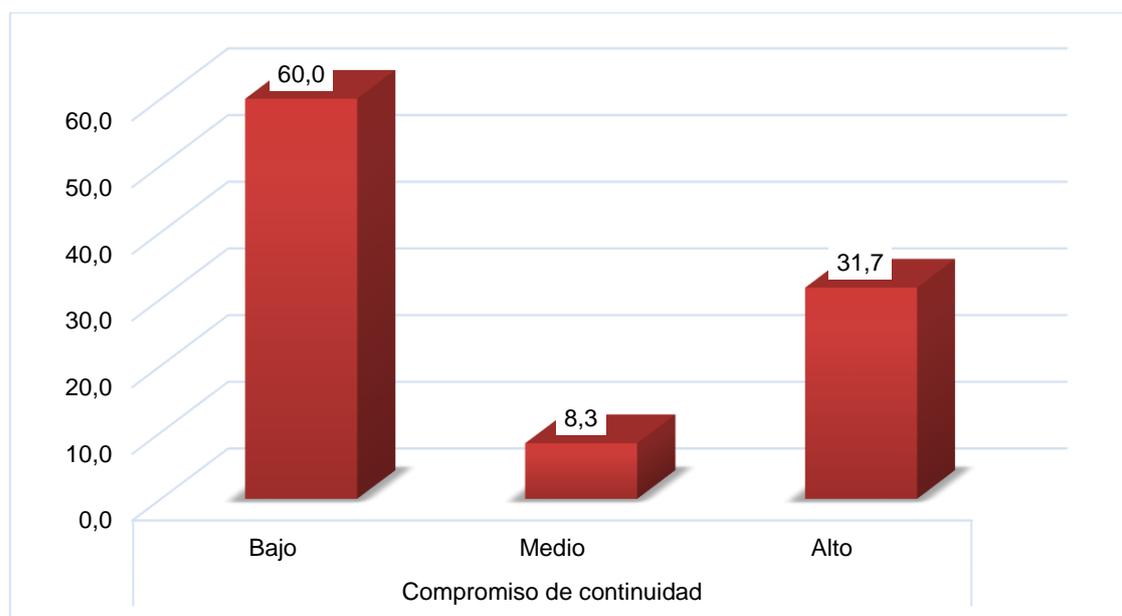
*Figura 2. Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso afectivo.*

En la Tabla 8 y Figura 2, se observa que un 45.0% en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología encuestados ubicaron al compromiso afectivo en un nivel “medio”, un 38.3% en nivel “bajo” y un 16.7% en un nivel “alto”. Por lo cual existe un nivel medio en cuanto al compromiso afectivo en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología.

Tabla 9.

*Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso de continuidad.*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| <b>Bajo</b>  | 36         | 60.0       |
| <b>Medio</b> | 5          | 8.3        |
| <b>Alto</b>  | 19         | 31.7       |
| <b>Total</b> | 60         | 100.0      |



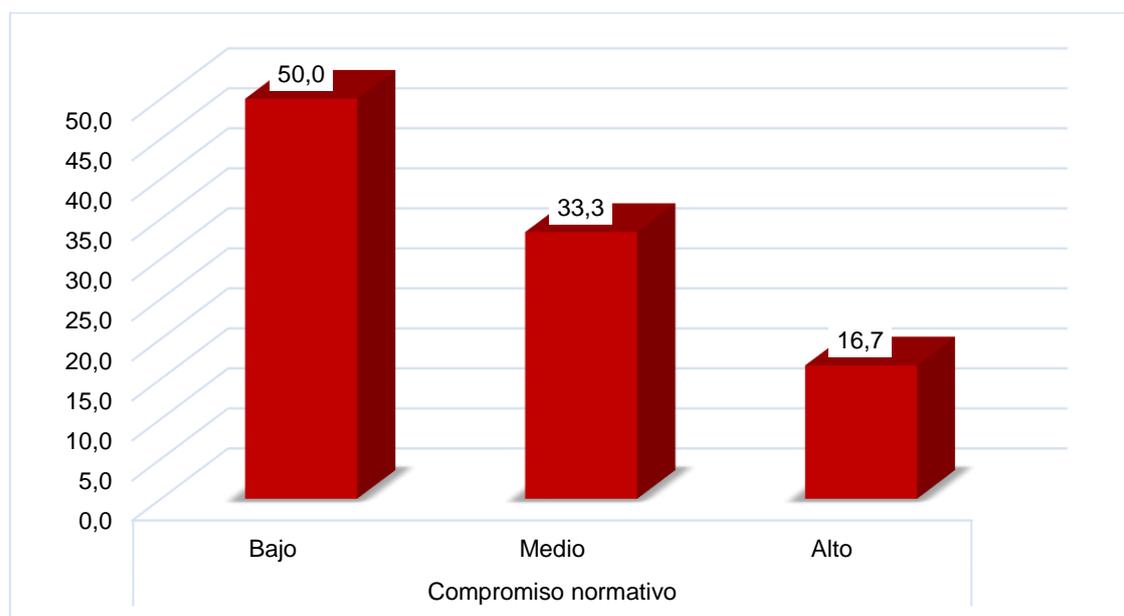
*Figura 3.* Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso de continuidad.

En la Tabla 9 y Figura 3, se observa que un 60.0% en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología encuestados ubicaron al compromiso de continuidad en un nivel “bajo”, un 31.7% en un nivel “alto” y un 8.3% en un nivel “medio”. Por lo cual existe un nivel bajo en cuanto al compromiso de continuidad en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología.

Tabla 10.

*Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso normativo.*

|              | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Bajo         | 30                | 50.0              |
| Medio        | 20                | 33.3              |
| Alto         | 10                | 16.7              |
| <b>Total</b> | <b>60</b>         | <b>100.0</b>      |



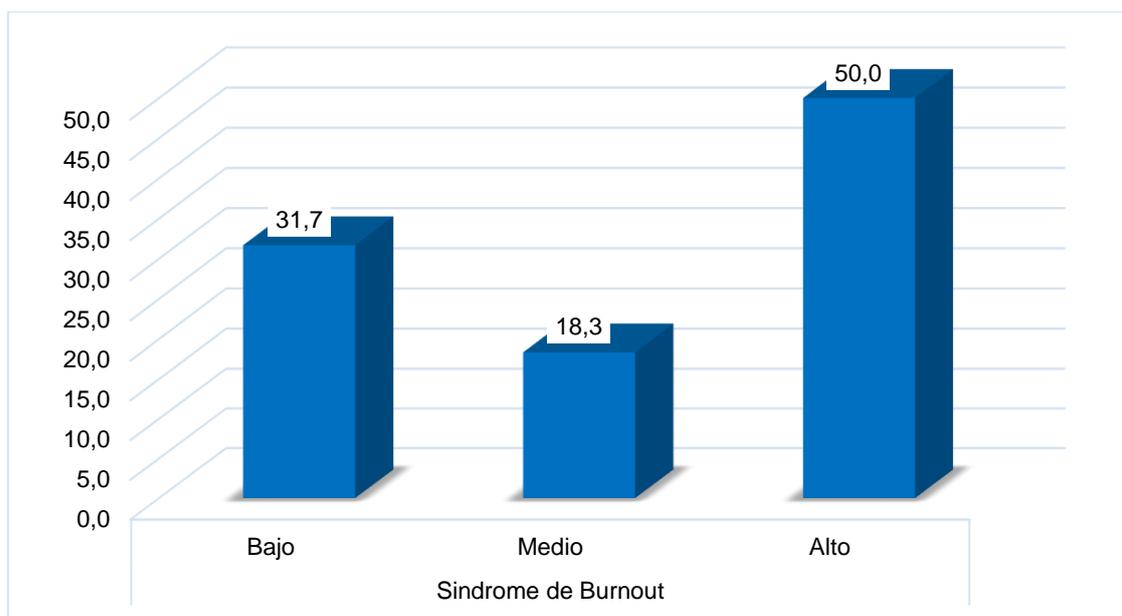
*Figura 4. Descripción de las frecuencias de los niveles del compromiso normativo.*

En la Tabla 10 y Figura 4, se observa que un 50.0% en tecnólogos médicos del Instituto Nacional de oftalmología encuestados ubicaron al compromiso normativo en un nivel “bajo”, un 33.3% en un nivel “medio” y un 16.7% en un nivel “alto”. Por lo cual existe un nivel bajo en cuanto al compromiso normativo en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología.

Tabla 11.

*Descripción de las frecuencias de los niveles del síndrome de burnout.*

|              | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| <b>Bajo</b>  | 19                | 31.7              |
| <b>Medio</b> | 11                | 18.3              |
| <b>Alto</b>  | 30                | 50.0              |
| <b>Total</b> | 60                | 100.0             |



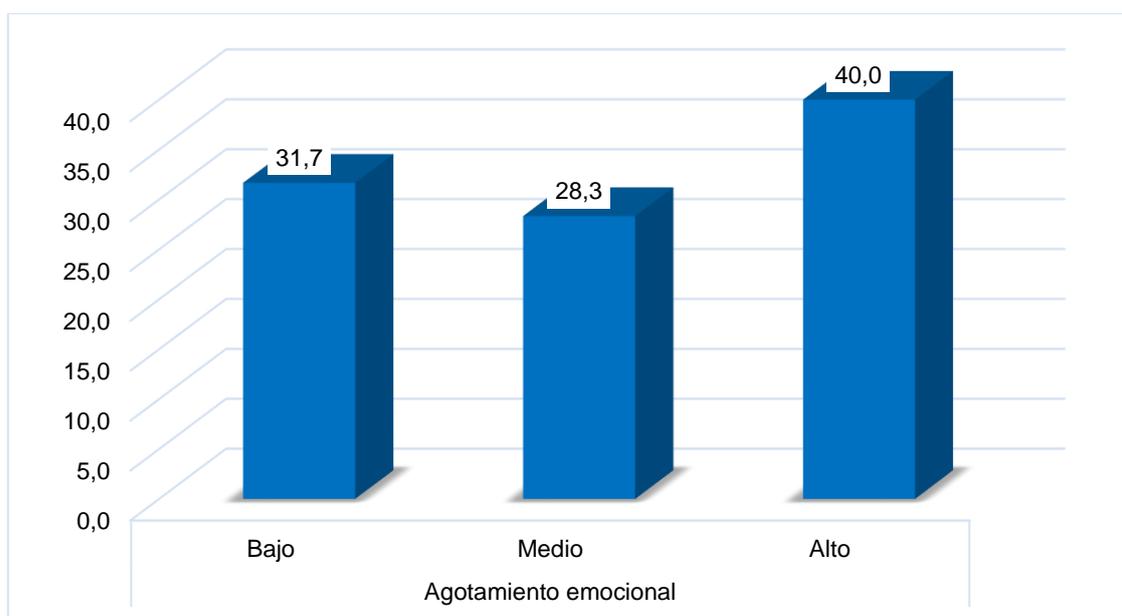
*Figura 5. Descripción de las frecuencias de los niveles del síndrome de burnout.*

En la Tabla 11 y Figura 5, se observó que un 50.0% en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología encuestados ubicaron al Síndrome de burnout en un nivel “alto”, un 31.7% en un nivel “bajo” y un 18.3% en un nivel “medio”. Por lo cual existe un nivel alto respecto al síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología.

Tabla 12.

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

|              | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| <b>Bajo</b>  | 19                | 31.7              |
| <b>Medio</b> | 17                | 28.3              |
| <b>Alto</b>  | 24                | 40.0              |
| <b>Total</b> | 60                | 100.0             |



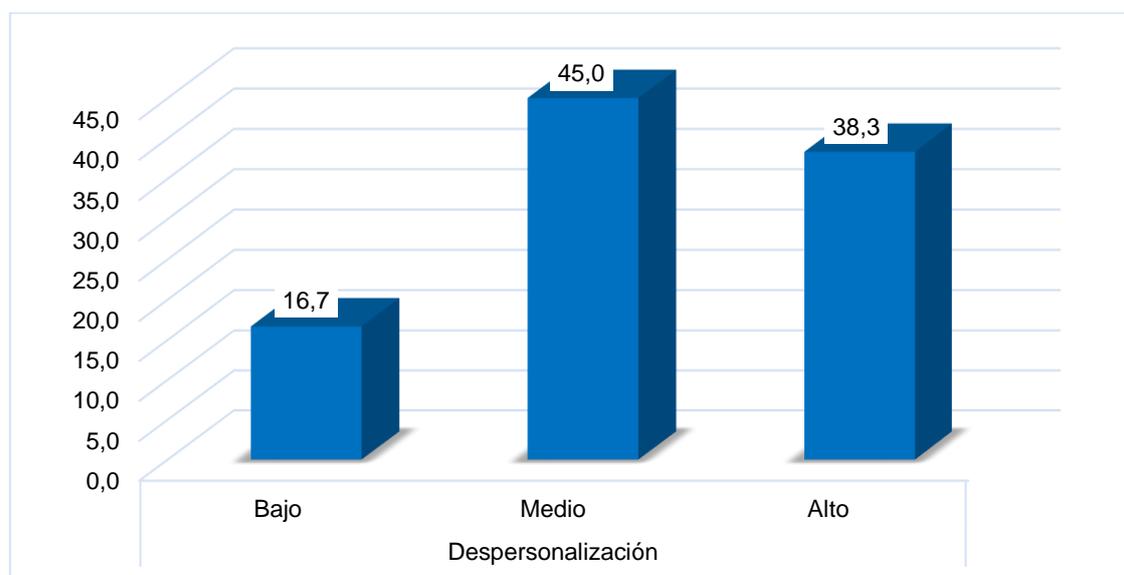
*Figura 6. Descripción de las frecuencias de los niveles del agotamiento emocional.*

En la Tabla 12 y Figura 6, se observa que un 40.0% en tecnólogos médicos del Instituto Nacional de oftalmología encuestados ubicaron al agotamiento emocional en un nivel “alto”, un 31.7% en un nivel “bajo” y un 28.3% en un nivel “medio”. Por lo cual existe un nivel alto respecto al agotamiento emocional en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología.

Tabla 13.

*Descripción de las frecuencias de los niveles de la despersonalización.*

|              | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| <b>Bajo</b>  | 10                | 16.7              |
| <b>Medio</b> | 27                | 45.0              |
| <b>Alto</b>  | 23                | 38.3              |
| <b>Total</b> | 60                | 100.0             |



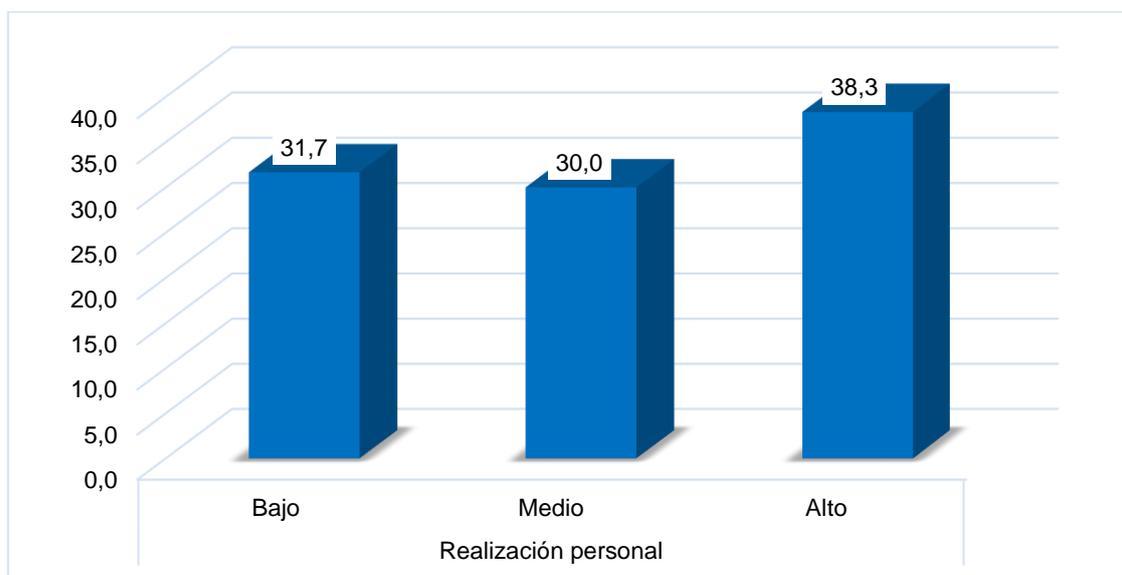
*Figura 7. Descripción de las frecuencias de los niveles de la despersonalización.*

En la Tabla 13 y Figura 7, se observa que un 45.0% en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología encuestados ubicaron a la despersonalización en un nivel “medio”, un 38.3% en un nivel “alto” y un 16.7% en un nivel “bajo”. Por lo cual existe un nivel medio respecto a la despersonalización en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología.

Tabla 14.

*Descripción de las frecuencias de los niveles de la realización personal.*

|              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| <b>Bajo</b>  | 19         | 31.7       |
| <b>Medio</b> | 18         | 30.0       |
| <b>Alto</b>  | 23         | 38.3       |
| <b>Total</b> | 60         | 100.0      |



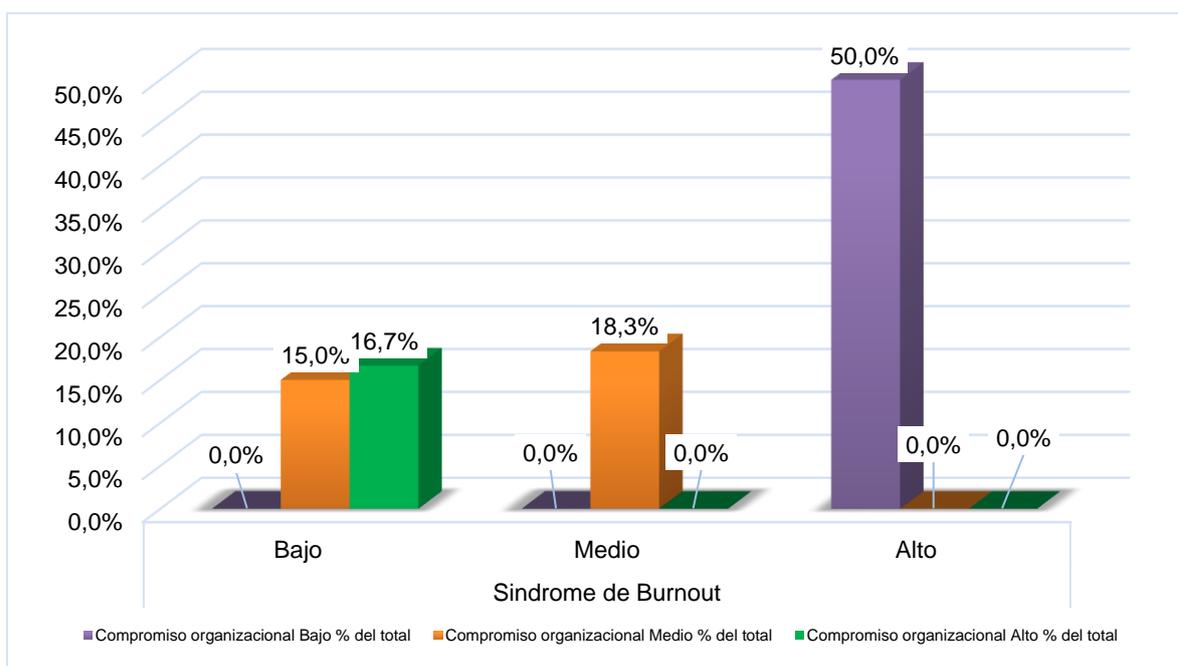
*Figura 8. Descripción de las frecuencias de los niveles de la realización personal.*

En la Tabla 14 y Figura 8, se observa que un 38.3% en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología encuestados ubicaron a la realización personal en un nivel “alto”, un 31.7% en un nivel “bajo” y un 30.0% en un nivel “medio”. Por lo cual existe un nivel alto respecto a la realización personal en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología.

Tabla 15.

*Tabla cruzada: Compromiso organizacional vs síndrome de burnout.*

|                                  |                                 | Síndrome de burnout             |        |        | Total |
|----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|--------|--------|-------|
|                                  |                                 | Bajo                            | Medio  | Alto   |       |
| <b>Compromiso organizacional</b> | <b>Bajo</b>                     | Recuento                        | 0      | 0      | 30    |
|                                  |                                 | % dentro de Síndrome de burnout | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%  |
|                                  |                                 | % del total                     | 0.0%   | 0.0%   | 50.0% |
|                                  | <b>Medio</b>                    | Recuento                        | 9      | 11     | 20    |
|                                  |                                 | % dentro de Síndrome de burnout | 0.0%   | 100.0% | 0.0%  |
|                                  |                                 | % del total                     | 15.0%  | 18.3%  | 0.0%  |
| <b>Alto</b>                      | Recuento                        | 10                              | 0      | 10     |       |
|                                  | % dentro de Síndrome de burnout | 0.0%                            | 0.0%   | 0.0%   |       |
|                                  | % del total                     | 16.7%                           | 0.0%   | 0.0%   |       |
| <b>Total</b>                     | Recuento                        | 19                              | 11     | 30     |       |
|                                  | % dentro de Síndrome de burnout | 0.0%                            | 100.0% | 0.0%   |       |
|                                  | % del total                     | 31.7%                           | 18.3%  | 50.0%  |       |



*Figura 9. Tabla cruzada: Compromiso organizacional vs síndrome de burnout.*

En la Tabla 15 y Figura 9, se observó que el 50.0% en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, perciben que el compromiso organizacional es bajo y el síndrome de burnout alto; por otro lado, el 18.3% califico al compromiso organizacional y el Síndrome de burnout como medio y el 16.7% considero al compromiso organizacional como alto y bajo al Síndrome de burnout.

### 3.2. Contrastación de la hipótesis

#### De la Hipótesis general.

Ho: No existe una relación inversa entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018.

Hi: Existe una relación inversa entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018.

Nivel de significancia = 0.05

Regla de decisión: Si p valor < 0.05 en este caso se rechaza el Ho

Si p valor > 0.05 en este caso se acepta el Ho

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 16.

*Correlación entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout.*

|                 |                            | Compromiso organizacional | Síndrome de burnout |
|-----------------|----------------------------|---------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | 1.000                     | -.953**             |
|                 | Sig. (bilateral)           | .                         | .000                |
|                 | N                          | 60                        | 60                  |
|                 | Coeficiente de correlación | -.953**                   | 1                   |
|                 | Sig. (bilateral)           | .000                      | .                   |
|                 | N                          | 60                        | 60                  |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

En la Tabla 16, el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a -0.953\*\* por lo que se determina que existe una correlación negativa y muy alta al nivel de 0.05. La variable 1: compromiso organizacional sobre la variable 2: síndrome de burnout, asimismo, se evidencia, que el nivel de significancia

(sig.=0.000) es menor que el nivel de confianza  $p=0.05$  por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

### Hipótesis específica 1.

$H_0$ : No existe una relación inversa entre el compromiso afectivo y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018.

$H_1$ : Existe una relación inversa entre el compromiso afectivo y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018.

Nivel de significancia = 0.05

Regla de decisión: Si  $p$  valor < 0.05 en este caso se rechaza el  $H_0$

Si  $p$  valor > 0.05 en este caso se acepta el  $H_0$

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 17.

*Correlación entre el compromiso afectivo y el síndrome de burnout.*

|                 |                            | Compromiso afectivo | Síndrome de burnout |
|-----------------|----------------------------|---------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | 1.000               | -.819**             |
|                 | Sig. (bilateral)           |                     | .000                |
|                 | N                          | 60                  | 60                  |
|                 | Coeficiente de correlación | -.819**             | 1                   |
|                 | Sig. (bilateral)           | .000                |                     |
|                 | N                          | 60                  | 60                  |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

En la Tabla 17, el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a -0.819\*\* por lo que se determina que existe una correlación negativa y alta al nivel de 0.05. La dimensión 01 de la variable 1: compromiso afectivo sobre la

variable 2: Síndrome de burnout, asimismo, se evidencia, que el nivel de significancia (sig.=0.000) es menor que el nivel de confianza  $p=0.05$  por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

### Hipótesis específica 2.

$H_0$ : No existe una relación inversa entre el compromiso de continuidad y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018.

$H_1$ : Existe una relación inversa entre el compromiso de continuidad y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018.

Nivel de significancia = 0.05

Regla de decisión: Si  $p$  valor  $< 0.05$  en este caso se rechaza el  $H_0$

Si  $p$  valor  $> 0.05$  en este caso se acepta el  $H_0$

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 18.

*Correlación entre el compromiso de continuidad y el síndrome de burnout.*

|                     |                             | Compromiso de continuidad | Síndrome de burnout |
|---------------------|-----------------------------|---------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman     | Coefficiente de correlación | 1.000                     | -.926**             |
|                     | Sig. (bilateral)            |                           | .000                |
|                     | N                           | 60                        | 60                  |
|                     | Coefficiente de correlación | -.926**                   | 1                   |
| Síndrome de burnout | Sig. (bilateral)            | .000                      |                     |
|                     | N                           | 60                        | 60                  |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

En la Tabla 18, el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a  $-0.926^{**}$  por lo que se determina que existe una correlación negativa y muy

alta al nivel de 0.05. La dimensión 02 de la variable 1: compromiso de continuidad sobre la variable 2: síndrome de burnout, asimismo, se evidencia, que el nivel de significancia (sig.=0.000) es menor que el p=valor 0.05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho).

### Hipótesis específica 3

Ho: No existe una relación inversa entre el compromiso normativo y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018.

Hi: Existe una relación inversa entre el compromiso normativo y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018.

Nivel de significancia = 0.05

Regla de decisión: Si p valor < 0.05 en este caso se rechaza el Ho

Si p valor > 0.05 en este caso se acepta el Ho

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 19.

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

|                 |                            | Compromiso normativo | Síndrome de burnout |
|-----------------|----------------------------|----------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | 1.000                | -.953**             |
|                 | Compromiso normativo       |                      |                     |
|                 | Sig. (bilateral)           |                      | .000                |
|                 | N                          | 60                   | 60                  |
|                 | Síndrome de burnout        |                      |                     |
|                 | Sig. (bilateral)           | -.953**              | .000                |
|                 |                            | N                    | 60                  |
|                 |                            | 60                   | 60                  |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

En la Tabla 19, el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a  $-0.953^{**}$  por lo que se determina que existe una correlación negativa y muy alta al nivel de 0.05. La dimensión 03 de la variable 1: compromiso normativo sobre la variable 2: Síndrome de burnout, asimismo, se evidencia, que el nivel de significancia (sig.=0.000) es menor que el p=valor 0.05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

## **IV. Discusión**

De acuerdo a los resultados obtenidos por la encuesta a los tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, en cuanto a la hipótesis general, el grado de relación entre las variable compromiso organizacional y Síndrome de burnout determinado por el Rho de Spearman = -0.953, significa que existe relación significativa negativa y muy alta entre las variables, con un p valor de 0.000, donde  $p < 0.05$  lo que corrobora que la relación entre el compromiso organizacional y el Síndrome de burnout es negativa, por lo tanto los tecnólogos médicos encuestados manifestaron que el compromiso organizacional es bajo por ello es que el síndrome de burnout es alto, esto se sustentan en que las variables son indirectamente proporcional.

Dichos hallazgos son similares a los encontrados por García (2015), en la tesis *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores*, comprueba que la relación entre ambas variables es negativa, respecto al agotamiento emocional y el compromiso encontró una correlación de -0.244 por tanto cuando incrementa el agotamiento emocional (el empleado no cuenta con recursos emocionales para enfrentar problemas y conflictos), el compromiso organizacional disminuirá, es decir tendrá un rendimiento laboral menor. Por otro, lado se encontró una relación positiva entre la dimensión despersonalización y el compromiso organizacional es de 0.164 y entre la dimensión realización personal en el trabajo y el compromiso organizacional fue de 0.244.

Mientras que Chávez (2017) quien en la tesis *síndrome de quemarse por el trabajo y compromiso organizacional en docentes*, consideró que el síndrome de quemarse por el trabajo fue de un nivel muy bajo (44%), mientras que el compromiso organizacional fue de nivel alto (64%), encontró un Rho de -0.250 por tanto existe una correlación inversa, pero de grado pequeño.

A su vez, Sigcha (2013), encontró que el 5.3% de los trabajadores tuvieron un nivel bajo de agotamiento emocional; la despersonalización fue alta en 10.2% mientras que la realización personal fue baja en solo el 15.9%, quiere decir que los colaborados no presentan síndrome de burnout, porque para ello se toma en cuenta que el agotamiento emocional sea nivel alto al igual que la despersonalización y un nivel bajo para la realización personal.

Fuentes (2015) en la tesis *Burnout y comportamiento organizacional*), discrepa con la presente investigación ya que concluyó que los colaboradores tienen un burnout de nivel bajo mientras en la presente investigación su nivel considerado fue alto; los colaboradores en el antecedente no muestran agotamiento al iniciar sus labores en la tesis, el 40.0% presenta agotamiento emocional, asimismo el 90% de los colaboradores están satisfechos con sus labores y el 97% muestra una actitud positiva dentro de sus labores; los resultados también mostraron que no existe sobrecarga laboral y hay un manejo adecuado del tiempo, en vista que el 60% no sienten que sus actividades están recargadas lo que se refleja en sus funciones, responsabilidad y tareas, estos están relacionados a los conocimientos de su profesión, manifestado por el 87% de los colaboradores que respondieron el instrumento de la variable comportamiento organizacional.

Otras tesis que discrepa con los resultados de la investigación es la de Salvador (2016), en la cual concluyó que el síndrome de burnout y el clima laboral, así como sus dimensiones entre sí, se relacionaron directamente y poseen una alta significancia, con un coeficiente de contingencia de 0.91.

Barrios (2016) en la tesis *Relación entre el Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en los trabajadores de la industria Aje Bolivia La Paz y El Alto*, en donde el síndrome de burnout cada vez con mayor frecuencia se presenta en los diferentes escenarios laborales y sus sistemas son aún muy difíciles de definir y generalmente son confundidos con otros problemas laborales o personales minimizando los riesgos y sus consecuencias que pueden evitarse si es atendido oportunamente; los resultados permitieron medir el síndrome de burnout a través de sus dimensiones; el 55% de los trabajadores tienen alto agotamiento emocional, el 77% de los trabajadores tienen alta despersonalización y el 53% de los trabajadores tienen baja realización personal, por lo que los trabajadores de la empresa presentan síndrome de Burnout.

Con respecto a los resultados obtenidos por la encuesta a los los tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, en cuanto a la hipótesis específica 1, el grado de relación entre las variable compromiso afectivo y síndrome de burnout determinado por el Rho de Spearman = -0.819, significa que existe relación

significativa negativa y alta entre las variables, con un p valor de 0.000, donde  $p < 0.05$  lo que corrobora que la relación entre el compromiso afectivo y el síndrome de burnout es negativa, por lo tanto los tecnólogos médicos encuestados manifestaron que el compromiso afectivo es bajo por ello es que el síndrome de burnout es alto, esto se sustentan en que las variables son indirectamente proporcional.

Hidrovo y Naranjo (2016) en la tesis *Relación entre las percepciones de justicia organizacional y el nivel de compromiso*, señalaron que el compromiso que impera en los docentes es el compromiso afectivo con 37.41%, lo que genera docentes con mayor estabilidad laboral, aceptación de metas, menos ausentismo, baja rotación de personal y mayor satisfacción laboral, discrepa en cierto punto porque el compromiso afectivo en los tecnólogos médicos fue medio en 45.0%.

Con relación a los resultados obtenidos por la encuesta a los tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, en cuanto a la hipótesis específica 2, el grado de relación entre las variable compromiso de continuidad y síndrome de burnout determinado por el Rho de Spearman = -0.926, significa que existe relación significativa negativa y muy alta entre las variables, con un p valor de 0.000, donde  $p < 0.05$  lo que corrobora que la relación entre el compromiso de continuidad y el síndrome de burnout es negativa, por lo tanto los tecnólogos médicos encuestados manifestaron que el compromiso de continuidad es bajo por ello es que el síndrome de burnout es alto, esto se sustentan en que las variables son indirectamente proporcional.

En la tesis De la Puente (2017) en la tesis *compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo*, señalo que el personal de la municipalidad de Trujillo obtuvo un compromiso organizacional medio al igual que en sus dimensiones el nivel también fue medio y una motivación de nivel alto; siendo la correlacional significativa directa pero pequeña. En el mismo sentido Churquipa (2017) en la *relación entre el marketing interno y el compromiso organizacional del centro de salud Clas Santa Adriana*, señalando una correlación significativa y alta entre ambas variables con un Rho de

0.718, del mismo modo encontró correlación positiva entre el marketing interno y las dimensiones del compromiso organizacional.

En base a los resultados obtenidos por la encuesta a los los tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, en cuanto a la hipótesis específica 3, el grado de relación entre las variable compromiso normatividad y Síndrome de burnout determinado por el Rho de Spearman = -0.953, significa que existe relación significativa negativa entre las variables, con un p valor de 0.000, donde  $p < 0.05$  lo que corrobora que la relación entre el compromiso normatividad y el Síndrome de burnout es negativa, por lo tanto los tecnólogos médicos encuestados manifestaron que el compromiso normatividad es bajo por ello es que el síndrome de burnout es alto, esto se sustentan en que las variables son indirectamente proporcional.

Se tomó la tesis Matías y Maguiña (2015) en la cual encontró que existe correlación directa y alta entre el marketing interno y el compromiso organizacional con un Rho de Sperman de 0.832.

Así mismo Pérez (2016) comprueba que existe una correlación positiva muy significativa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en su dimensión comportamiento normativo, así mismo existe evidencia a favor de la hipótesis en la que el clima organizacional influye sobre el compromiso organizacional. Finalmente se analizó esta misma causalidad, pero por dimensiones para conocer cuáles son aquellas dimensiones del clima organizacional que pudieran actuar como predictores del compromiso organizacional.

## **V. Conclusiones**

**Primera conclusión**

Se logró determinar que existe una relación inversa entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del Instituto Nacional de Oftalmología. Donde el valor calculado para  $p = 0.000$  a un nivel de significancia de 0.05 (bilateral), alcanzando un coeficiente de correlación de Spearman de -0.953, se concluye que las dos variables están indirectamente relacionadas, en una correlación negativa significativa. Es decir, en la medida que el compromiso organizacional baja, se eleva el Síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología.

**Segunda conclusión**

Se logró determinar que existe una relación inversa entre el compromiso afectivo y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del Instituto Nacional Oftalmología. Donde el valor calculado para  $p = 0.000$  a un nivel de significancia de 0.05 (bilateral), alcanzando un coeficiente de correlación de Spearman de -0.819, se concluye que las dos variables están indirectamente relacionadas, en una correlación negativa significativa. Es decir, en la medida que el compromiso afectivo baja, se eleva el Síndrome de burnout en los tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología.

**Tercera conclusión**

Se logró determinar que existe una relación inversa entre el compromiso de continuidad y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del Instituto Nacional Oftalmología. Donde el valor calculado para  $p = 0.000$  a un nivel de significancia de 0.05 (bilateral), alcanzando un coeficiente de correlación de Spearman de -0.926, se concluye que las dos variables están indirectamente relacionadas, en una correlación negativa significativa. Es decir, en la medida que el compromiso de continuidad baja, se eleva el Síndrome de burnout en los tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología.

#### **Cuarta conclusión**

Se logró determinar que existe una relación inversa entre el compromiso normativo y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del Instituto Nacional de Oftalmología. Donde el valor calculado para  $p = 0.000$  a un nivel de significancia de 0.05 (bilateral), alcanzando un coeficiente de correlación de Spearman de -0.953, se concluye que las dos variables están indirectamente relacionadas, en una correlación negativa significativa. Es decir, en la medida que el compromiso normativo baja, se eleva el Síndrome de burnout en los tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología.

## **VI. Recomendaciones**

### **Primera recomendación**

Debido a que la relación inversa se encontró altamente significativa entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout en los tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología se recomienda mejorar el compromiso organizacional en los tecnólogos médicos implementando estrategias organizacionales, esto se podrá lograr en base al compromiso afectivo mejorando el gusto por el trabajo, crear un sentido de pertenencia en los tecnólogos médicos y que conozcan el significado de trabajar en la institución, también en base al compromiso de continuidad ofreciendo y otorgando a los tecnólogos médicos un sueldo y prestaciones de acuerdo a su profesión y responsabilidad, mejorando la oferta laboral y el bienestar laboral de los colaboradores y finalmente, el compromiso normativo con base en la moral, ventajas laborales y fidelidad del colaborador.

### **Segunda recomendación**

Debido a que a menor compromiso afectivo de los tecnólogos médicos aumenta en el síndrome de burnout se recomienda incrementar el compromiso afectivo, con el propósito de eliminar o disminuir el síndrome de burnout, esto se lograra mejorando las actividades del tecnólogo para generar el gusto y eliminar la necesidad, que el tecnólogo médico sienta que pertenece a la institución y que está laborando en la mejor y por último que sienta que la institución tiene un gran significado personal y profesional para él.

### **Tercera recomendación**

Se debe incrementar el compromiso de continuidad a través de capacitaciones a los tecnólogos médicos, con el propósito de eliminar el síndrome de burnout, se lograra pagando el sueldo y las prestaciones que los tecnólogos médicos deben recibir según las competencias salariales en el mercado laboral de salud, que se genere en ellos la dificultad de conseguir un empleo similar al que actualmente

realiza en la institución y finalmente la institución debe comprometerse en el bienestar familiar de los tecnólogos médicos y de todo su personal.

#### **Cuarta recomendación**

Al Instituto Nacional Oftalmológico para que genere un compromiso normativo en los tecnólogos médicos con el propósito de eliminar o disminuir el síndrome de burnout, se recomienda generar una conciencia en los tecnólogos médicos que se sientan obligados moralmente en continuar en la institución, que así tuvieran ventajas laborales no dejarían la institución, se debe incrementar la lealtad que tienen los trabajadores de la institución, promover el crecimiento del ámbito tanto personal como profesional, mejorar el ambiente laboral a través de talleres de clima organizacional para así fomentar las actitudes positivas de los tecnólogos médicos y trabajadores en general, y por último, que el tecnólogo médico sienta que debe mucho a la institución y que le merece lealtad.

## **VII. Referencias**

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional* (6ta. ed.) México: Cengage Learning Editores,S.A. de C.V.
- Alves, J. (2016). *El modelo burnout-engagement en enfermeros: El factor protector de la resiliencia*. España: Ediciones universidad de Salamanca.
- Arnold, J., Randal, R. et al. (2012). *Psicología del trabajo: Comportamiento humano en el ámbito laboral* (6ta ed.). México: Pearson educación.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional. Biblioteca virtual EUMEDNET*. Recuperado de <https://www.eumed.net/>.
- Araujo, J. y Brunet, I. (2011). *Compromiso y competitividad en las organizaciones*. Tarragona: Publicacions Universitat Rovira i Virgili.
- Arciniega, L. (2013). *Ponte la camiseta: Compromiso organizacional en México*. Recuperado de: <http://www.grandespymes.com.ar/2013/05/18/ponte-la-camiseta-compromiso-organizacional-en-mexico/>.
- Barrios, I. (2016). *Relación entre el Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en los trabajadores de la industria Aje Bolivia La Paz y El Alto*. La Paz: Tesis de la Universidad Mayor de San Andrés.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Mexico D.F.: Pearson Educacion.
- Boada, J. y Ficapal, P. (2012). *Salud y trabajo: Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales*. España: Editorial UOC.
- Chávez, G. (2017). *Síndrome de quemarse por el trabajo y compromiso organizacional en docentes del distrito de Parcoy* (Tesis magistral). Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Churquipa, M. (2017). *La relación entre el marketing interno y el compromiso organizacional en el personal del Centro de Salud Clas Santa Adriana – Juliaca en el periodo 2016* (Tesis magistral). Perú: Universidad Nacional del Altiplano.

- De la Puente, L. (2017). *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo* (Tesis magistral). Perú: Universidad César Vallejo.
- Farias, J. (2016). *El modelo "Burnout"- engagement en enfermeros: El factor protector de la resiliencia*. Salamanca: Universidad de Salamanca.
- Fuentes, M. (2015). *Burnout y comportamiento* (Tesis magistral). Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- García, A. (2015). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores—Región Norte 2012* (Tesis magistral). Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Grande, I. y Abascal, E. (2014). *Fundamentos y técnicas d investigación comercial*. Madrid: ESIC.
- Hernandez, R. Fernandez, C. y Baptista, P. (2014). *Fundamentos de metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw Hill.
- Hidrovo, C. y Naranjo, K. (2016). *Relación entre las percepciones de justicia organizacional y el nivel de compromiso organizacional en los docentes de la PUCE* (Tesis magistral). Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Ivancevich, J. Konopaske, R. y Matteson, M. (2006). *Comportamiento organizacional* (7ma. ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Labrador, F. (1992). *El estrés: Nuevas técnicas para su control*. Madrid: Illustrated.
- Llaneza, J. (2008). *Ergonomía y psicología aplicada: Manual para la formación del especialista* (12va. ed.). España: Editorial lex nova.
- Malhotra, N. (2004). *Investigación de mercados: un enfoque aplicado*. Mexico D.F.: Pearson educación.

- Maslach, C. y Jackson, S. (1981) *The measurement of experienced burnout*, *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99–113.
- Matías, N. y Maguiña, A. (2015). *Marketing interno y compromiso organizacional de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 2, Huaraz, 2015* (Tesis magistral). Perú: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.
- Meyer, J. y Allen, N. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, research and replication*. USA: SAGE Publications, Inc.
- Meyer, J., Allen, N. y Smith, C. (1993). *Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three component conceptualization*. *Journal of applied psychology*, 78 (4), pp. 538-551.
- Meyer, J. y Allen, N. (2004). *TCM employee commitment survey: Academic users guide 2004*. The university of western ontario. Canada: Recuperado de <https://translate.google.com.pe/translate?hl=es&sl=en&tl=es&u=http%3A%2F%2Femployeecommithment.com%2FTCM-Employee-Commitment-Survey-Academic-Package-2004.pdf&sandbox=1>
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo, (1) pp. 62.
- Organización mundial de la salud (28 de noviembre del 2017). Recuperado de: [http://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es](http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es).
- Pérez, C. (2013). *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público* (Tesis magistral). México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Pérez, E. (2016). *El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: caso Sipan Distribuciones S.A.C. – Chiclayo 2015* (Tesis magistral). Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

- Pérez, L. (2007). *Apuntes sobre la investigación cuantitativa y cualitativa: Cuadernos monograficos*. Carabobo: Educativos.
- Robbins, S. (1999). *Fundamentos del comportamiento organizacional* (5ta. ed.). México: Prentice Hall.
- Rodríguez, A., Díaz, F. y Zarco, V. (2004). *Psicología de las organizaciones*. Barcelona: UOC.
- Sahili, L. (2015). *Burnout: Consecuencias y soluciones*. México D.F.: El Manual Moderno.
- Salvador, J. (2016). *Síndrome de Burnout y clima laboral en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo* (Tesis magistral). Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Sigcha, F. (2013). *El síndrome de Burnout y su impacto en el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa eléctrica provincial Cotopaxi S.A. 2012-2013* (Tesis magistral). Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Shultz, D. (1995). *Psicología Industrial* (3ra. ed.). Mexico: McGraw-Hill
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (4ta. ed.). México: Editorial Limusa S.A.

## **VIII. Anexos**

## **Anexo 1. Artículo científico**

**Compromiso organizacional y síndrome de burnout en  
tecnólogos médicos del Instituto Nacional de Oftalmología,  
Lima-2018**

Organizational commitment and burnout syndrome in medical  
technologists of the National Institute of Ophthalmology, Lima-  
2018

BR. JHONATAN JOSE LOPEZ COSTILLA

Universidad César Vallejo Filial Lima

Jhonatan\_2426@hotmail.com

**Resumen**

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el compromiso organizacional y síndrome de burnout en tecnólogos médicos del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2018, la presente investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, de corte transversal y correlacional, bajo un enfoque cuantitativo, hipotético deductivo, de tipo descriptivo. La población fue de 60 tecnólogos médicos. Los resultados evidenciaron un bajo compromiso organizacional con un 50% y un síndrome de burnout alto con un 50%, se evidencio que existe una correlación negativa de -0.953, por la cual se concluyó que existe una relación inversa entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout de los tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología en el año 2018.

**Palabras clave:** Compromiso organizacional, síndrome de burnout, compromiso afectivo, compromiso de continuidad, compromiso normativo.

**Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between organizational commitment and burnout syndrome in medical technologists of the National Institute of Ophthalmology, Lima-2018, the present investigation was developed under a non-experimental, cross-sectional and correlational design, under a quantitative, hypothetical deductive, descriptive type. The population was 60 medical technologists. The results showed a low organizational commitment with 50% and a high burnout syndrome with 50%, it was evidenced that there is a negative correlation of -0.953, by which it was concluded that there is an inverse relationship between the organizational commitment and the syndrome of burnout of the medical technologists of the National Institute of Ophthalmology in 2018.

**Key words:** Organizational commitment, burnout syndrome, affective commitment, commitment to continuity, normative commitment.

## **Introducción**

En la actualidad existe una gran variedad de investigaciones sobre el compromiso organizacional en diversos sectores, buscando incrementar el nivel de competencia para así garantizar su éxito, dirigiendo sus esfuerzos en el recurso humano de la organización, a fin de crear un ambiente favorable lo cual permita incrementar el compromiso de los trabajadores.

A su vez se han realizado estudios del síndrome de burnout a fin de conocer el nivel de estrés laboral y analizar los factores que influyen en las actitudes que el trabajador adopte frente a su entorno laboral. Estudios han concluido una fuerte correlación entre las variables compromiso organizacional y síndrome de burnout, siendo la teoría de Meyer y Allen la más estudiada para el compromiso organizacional y para síndrome de burnout la de Maslach y Jackson.

El compromiso organizacional según Meyer y Allen (1997) es “un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla”. Maslach y Jackson (1981), describieron al burnout como “un síndrome de estrés crónico manifestado en las profesiones de servicios de atención intensa y prolongada a personas en situación de necesidad y dependencia”.

Siendo el compromiso organizacional un elemento a estimar en los procesos de gestión, este estudio radica en la necesidad de indagar si el síndrome de burnout, el cual afecta física y psicológicamente al trabajador, podría afectar la permanencia de los tecnólogos médicos en el instituto nacional de oftalmología.

Esta investigación se desarrolló considerando los siguientes apartados: Resumen, antecedentes del problema, revisión de la literatura donde se presentaron las teorías y concepciones que sustentaron la investigación, el problema y los objetivos fundamentales, el método empleado, los resultados que evidenciaron la descripción e inferencia del compromiso organizacional y el síndrome de burnout, la discusión de resultados y las referencias consideradas.

## **Antecedentes del problema**

La organización internacional de trabajo (2016) reafirmo que ha aumentado los problemas psicológicos ocasionados por el trabajo diario, indica que de uno de cada

diez empleados padecen de estrés, menor motivación y compromiso. Aun en nuestro medio son escasas las investigaciones realizadas, a pesar de ello, ya se vienen implementando estudios en algunas instituciones.

Barrios (2016) señaló que el síndrome de burnout se presenta cada vez con mayor frecuencia en los diferentes escenarios laborales, encontrando el 55% de los trabajadores con alto agotamiento emocional, el 77% con alta despersonalización y el 53% baja realización personal, por lo que los trabajadores de la empresa presentan síndrome de burnout. Por el contrario, Fuentes (2015) encontró un burnout bajo, una satisfacción del 90% de sus trabajadores con sus labores y un 97% muestra una actitud positiva dentro de sus labores, similar hallazgo encontró Sigcha (2013) al no encontrar síndrome de burnout presente en sus colaboradores.

Hidrovo y Naranjo (2016) señaló que el compromiso afectivo impera con un 37.41%, le sigue el normativo con 32.73% y el de continuidad con 29.86%. Así como Pérez (2013) encontró que un 76.6% de los trabajadores calificaron al compromiso afectivo alto y medio alto, mientras que el 23.3% tuvieron puntuaciones bajas. De la Puente (2017) concluyó que el compromiso organizacional y sus dimensiones obtuvieron un nivel medio de compromiso, la motivación de logro y sus dimensiones tuvieron un nivel alto; presentó una correlación positiva pero pequeña entre ambas variables. Churquipa (2017) así como Matías y Maguiña (2015) encontró una correlación positiva y alta entre las variables marketing interno y el compromiso organizacional, con un  $Rho=0.870$  y un  $Rho=0.832$  respectivamente; mientras que Salvador (2016) halló una correlación significativa positiva entre las variables síndrome de burnout y clima laboral.

Por otro lado, Chávez (2017) encontró una correlación inversa, pero de grado pequeño entre las variables compromiso organizacional y síndrome de burnout, mientras que García (2015) encontró una correlación inversa pero débil entre ambas variables, evidenciando que el agotamiento emocional y la despersonalización poseen un nivel bajo y la realización personal un nivel alto, a su vez el compromiso organizacional fue de nivel medio.

### **Revisión de la literatura**

El compromiso organizacional es considerado por Meyer y Allen (1997) como “un estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la organización

donde labora y tiene implicaciones para la decisión de continuar siendo miembro de la organización” (p. 11), esta investigación se basó en la teoría de los tres componentes del compromiso organizacional de Meyer y Allen, la cual considera que los trabajadores pueden experimentar los tres componentes del compromiso (afectivo, de continuidad y normativo) en diferentes grados al mismo tiempo. Meyer y Allen (1997) señalaron tres dimensiones del compromiso organizacional: (a) Compromiso afectivo, es el apego emocional, la identificación y la participación de los empleados en la organización; (b) compromiso de continuidad, se refiere a la conciencia de los costos asociados con dejar la organización, los empleados cuyo enlace principal a la organización se basa en el compromiso de permanencia porque necesitan hacerlo y (c) compromiso normativo, refleja una sensación de obligación de continuar el empleo, los empleados con un alto nivel de compromiso normativo sienten que deben permanecer con la organización. La importancia del compromiso organizacional se basa en: (a) que las organizaciones fomenten el compromiso de los trabajadores para lograr estabilidad laboral, reducir los ausentismo y costos en rotación; (b) consideran los tres componentes importantes, como el deseo, la obligación y el costo (Meyer y Allen, 2004, p.2).

Los empleados que desean quedarse tienden a realizar en un nivel más alto que aquellos que no lo hacen. Empleados que permanecen fuera de obligación tienden a superar a aquellos que no sienten esa obligación, pero el efecto sobre el rendimiento no es tan fuerte como el observado para el deseo.

Schaufeli y Enzmann (1998) citado por Sahili (2015) es una de las más aceptadas, considerando al burnout “como un persistente estado negativo de la mente, relacionado con el trabajo, el cual ocurre con individuos normales (p. 25). Maslach y Jackson (1981), como se citó en Llaneza (2008) describieron al burnout como “un síndrome de estrés crónico manifestado en las profesiones de servicios de atención intensa y prolongada a personas en situación de necesidad y dependencia” (p. 518). Estos autores describieron a Maslach burnout Inventory (MBI) conformada por 22 ítems en la escala de Likert, a su vez señalaron tres sub escalas o dimensiones: (a) agotamiento emocional, que describen los sentimientos de los trabajadores, (b) despersonalización, en la cual describen la

respuesta impersonal y la falta de sentimientos hacia los sujetos, (c) realización personal, describe los sentimientos de competencia y realización personal.

Para medir la variable síndrome de burnout se consideró la teoría psicosocial la cual considera al burnout como “un proceso que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral y características personales” esta teoría es basada en los autores principales como Maslach y Jackson (1981) por ser una de las estudiadas y por presentar sus escalas ya validadas, a su vez puede medirse en personal de salud y personal educativo.

Las dos principales causas de burnout son: (a) estresores psicosociales, son estímulos o situaciones que no causan directamente el estrés, pero se convierten en estresores por la interpretación cognitiva o por el significado que el individuo les asigna y (b) estresores biológicos, por su capacidad de producir en el organismo cambios bioquímicos o eléctricos que disparan la respuesta del estrés (Labrador, 1998, p.14)

La importancia del síndrome de burnout según Maslach y Jackson (1981) radica en tres razones: (a) Un nivel alto de despersonalización: es decir, el individuo tiende a distanciarse de los demás, y a pensar en ellos como objetos; (b) un nivel bajo de realización personal: es decir, para el individuo su trabajo no merece la pena; (c) un nivel alto de agotamiento emocional: es decir, el individuo se siente física, psicológica y emocional agotado (Alves, 2016, p. 90).

## **Problema**

General: ¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018?

Específico 1: ¿Cuál es la relación entre la dimensión compromiso afectivo y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018?

Específico 2: ¿Cuál es la relación entre la dimensión compromiso de continuidad y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018?

Específico 3: ¿Cuál es la relación entre la dimensión compromiso normativo y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018?

## **Objetivos**

General: Determinar la relación entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018.

Específico 1: Determinar la relación entre la dimensión compromiso afectivo y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018.

Específico 2: Determinar la relación entre la dimensión compromiso de continuidad y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018.

Específico 3: Determinar la relación entre la dimensión compromiso normativo y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018.

## **Método**

Se empleó un diseño no experimental, transversal y correlacional, bajo un enfoque cuantitativo, el método usado fue el hipotético deductivo, de tipo descriptivo.

La población fue de 60 tecnólogos médicos, se consideró como criterios de inclusión, ser tecnólogo médico del instituto nacional de oftalmología con un periodo de 3 meses de antigüedad durante el año 2018 y tener deseo de participar en el estudio, se planteó como hipótesis general: Existe una relación inversa entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018, mientras que las hipótesis específicas fueron: (a) Existe relación entre el compromiso organizacional en su dimensión compromiso afectivo y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018; (b) Existe relación entre el compromiso organizacional en su dimensión compromiso de continuidad y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018; (c) Existe relación entre el compromiso organizacional e su dimensión compromiso normativo y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018.

Para medir ambas variables se empleó como técnica la encuesta y como instrumentos el cuestionario de Meyer, Allen y Smith (1993), conformada por 3 dimensiones (compromiso afectivo, de continuidad y normativo) con 18 ítems y el

cuestionario de Maslach Burnout Inventory (1981), es la escala más utilizada para medir el síndrome de burnout en sector asistencial, constituido por 22 ítems en escala de Likert, estuvo conformada por 3 dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal). La validez de los instrumentos se realizó por juicio de expertos y el coeficiente de confiabilidad a través de prueba piloto, analizada por alfa de Cronbach, cuyos resultados fueron 0.987 para el compromiso organizacional y 0.885 para el síndrome de burnout, acreditando que ambos instrumentos fueron confiables.

Se inició la aplicación de los instrumentos previo consentimiento informado, para el análisis y presentación de datos, se empleó la estadística descriptiva e inferencial, se empleó la prueba Rho de Spearman procesada por Spss 21.

## **Resultados**

Se recopiló la información en una base de datos, posteriormente se analizaron los resultados empleando el programa Excel y Spss versión 21, lo cual permitió establecer el porcentaje de incidencias en las respuestas obtenidas. Para la contrastación de las hipótesis se usó la prueba no paramétrica regresión ordinal.

Se observó que el 50% de los tecnólogos médicos percibieron un nivel de compromiso bajo, el 33.3% en un nivel medio y solo el 16.7% lo calificó como un nivel alto de compromiso. Por lo cual existe un nivel bajo de compromiso, respecto a sus tres dimensiones se obtuvo un nivel de poco compromiso.

Se observó que el 50% de los tecnólogos médicos percibieron un nivel alto de síndrome de burnout, el 18.3% en un nivel medio y el 31.7% en un nivel bajo de síndrome de burnout. Por lo cual existe un nivel alto de síndrome de burnout, respecto a sus tres dimensiones se obtuvo un nivel alto del síndrome.

La prueba de la hipótesis general comprobó, que existe una correlación inversa entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout de los tecnólogos médicos con un  $Rho = -0.953$  y un  $p = 0.05$ ; respecto a las hipótesis específicas se encontró relación inversa entre las dimensiones de la variable compromiso organizacional (compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo) y la variable síndrome de burnout de los tecnólogos médicos.

## Discusión

De los resultados obtenidos según la hipótesis general se encontró un bajo compromiso y un alto síndrome de burnout, con una relación significativa negativa muy alta entre ambas variables con un  $Rho=-0.953$ , dichos hallazgos son similares a los de Garcia (2015), el cual comprobó que la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional fue negativa, al igual que Chávez (2017) encontró una correlación inversa, pero de grado pequeño con un  $Rho=-0.250$ .

A su vez, Salvador (2016) señaló que la relación entre el burnout y clima laboral, así como sus dimensiones se relacionan entre sí y posee una alta significancia, cabe resaltar que Barrios (2016) consideró que el 55% de trabajadores tienen un alto agotamiento emocional, el 77% tienen una alta despersonalización y el 53% tiene una baja realización personal, por lo que los trabajadores presentan dicho síndrome.

Fuentes (2015) discrepa con la presente investigación ya que sus colaboradores presentaron un nivel bajo de síndrome de burnout, parecido a lo encontrado por Sigcha (2013) en el cual los trabajadores no presentaron síndrome de burnout.

Con respecto a la hipótesis específica 1, los resultados obtenidos en relación con el compromiso afectivo y el síndrome de burnout se encontró una relación negativa alta con un  $Rho=-0.819$ . Hidrovo y Naranjo (2016) señalaron que el compromiso que impera en los docentes es el compromiso afectivo con 37.41%.

Con relación a los resultados de la hipótesis específica 2, se encontró un compromiso organizacional bajo y el síndrome de burnout alto, con un  $Rho =-0.926$  por lo que existe relación significativa negativa muy alta entre ambas variables, lo cual es semejante a los resultados de De la Puente (2017), quien obtuvo un compromiso organizacional medio, al igual que sus dimensiones el nivel también fue medio y una motivación de nivel alto, siendo la correlación significativa directa pero pequeña.

El resultado obtenido en la hipótesis específica 3, encontró un compromiso de normatividad bajo y el síndrome de burnout alto, con un  $Rho=-0.953$  con una relación significativa negativa entre ambas variables. Pérez (2016) comprobó una correlación positiva muy significativa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional.

## Referencias

- Alves, J. (2016). *El modelo burnout-engagement en enfermeros: El factor protector de la resiliencia*. España: Ediciones universidad de Salamanca.
- Barrios, I. (2016). *Relación entre el Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en los trabajadores de la industria Aje Bolivia La Paz y El Alto*. La Paz: Tesis de la Universidad Mayor de San Andrés.
- Chávez, G. (2017). *Síndrome de quemarse por el trabajo y compromiso organizacional en docentes del distrito de Parcoy* (Tesis magistral). Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Churquipa, M. (2017). *La relación entre el marketing interno y el compromiso organizacional en el personal del Centro de Salud Clas Santa Adriana – Juliaca en el periodo 2016* (Tesis magistral). Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- De la Puente, L. (2017). *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo* (Tesis magistral). Perú: Universidad César Vallejo.
- Fuentes, M. (2015). *Burnout y comportamiento* (Tesis magistral). Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- García, A. (2015). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores–Región Norte 2012* (Tesis magistral). Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Hidrovo, C. y Naranjo, K. (2016). *Relación entre las percepciones de justicia organizacional y el nivel de compromiso organizacional en los docentes de la PUCE* (Tesis magistral). Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

- Llaneza, J. (2008). *Ergonomía y psicología aplicada: Manual para la formación del especialista* (12va. ed.). España: Editorial lex nova.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981) *The measurement of experienced burnout*, *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99–113.
- Matías, N. y Maguiña, A. (2015). *Marketing interno y compromiso organizacional de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 2, Huaraz, 2015* (Tesis magistral). Perú: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.
- Meyer, J. y Allen, N. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, research and replication*. USA: SAGE Publications, Inc.
- Meyer, J., Allen, N. y Smith, C. (1993). *Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three component conceptualization*. *Journal of applied psychology*, 78 (4), pp. 538-551.
- Meyer, J. y Allen, N. (2004). *TCM employee commitment survey: Academic users guide 2004*. The university of western ontario. Canada: Recuperado de <https://translate.google.com.pe/translate?hl=es&sl=en&tl=es&u=http%3A%2F%2Femployeecommithment.com%2FTCM-Employee-Commitment-Survey-Academic-Package-2004.pdf&sandbox=1>
- Pérez, C. (2013). *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público* (Tesis magistral). México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Sahili, L. (2015). *Burnout: Consecuencias y soluciones*. México D.F.: El Manual Moderno.
- Salvador, J. (2016). *Síndrome de Burnout y clima laboral en docentes de Instituciones Educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo* (Tesis magistral). Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Sigcha, F. (2013). *El síndrome de Burnout y su impacto en el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa eléctrica provincial Cotopaxi S.A. 2012-2013* (Tesis magistral). Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

## **Anexo 2. Matriz de consistencia**

| Matriz de consistencia   |  |  |  |   |                                 |  |  |
|--|--|--|--|---|---------------------------------|--|--|
| Título: <i>Compromiso organizacional y síndrome de burnout en tecnólogos médicos del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2018</i>   |  |  |  |   |                                 |  |  |
| Autor: Br. Jhonatan Jose Lopez Costilla  |  |  |  |   |                                 |  |  |
| Problema   | Objetivos  | Hipótesis  | Variables e indicadores                      |   |                                 |  |  |
| <p><b>Problema General:</b><br/>¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b><br/>Problema específico 1.<br/>¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional en su dimensión compromiso afectivo y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018?</p> <p>Problema específico 2.<br/>¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional en su dimensión compromiso de continuidad y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018?</p> <p>Problema específico 3.<br/>¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional en su dimensión compromiso normativo y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018?</p> | <p><b>Objetivo general:</b><br/>Determinar la relación entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b><br/>Objetivo específico 1.<br/>Determinar la relación entre el compromiso organizacional en su dimensión compromiso afectivo y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos instituto nacional de oftalmología, Lima-2018.</p> <p>Objetivo específico 2.<br/>Determinar la relación entre el compromiso organizacional en su dimensión compromiso de continuidad y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018.</p> <p>Objetivo específico 3.<br/>Determinar la relación entre el compromiso organizacional en su dimensión compromiso normativo y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018.</p> | <p><b>Hipótesis general:</b><br/>Existe una relación inversa entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b><br/>Hipótesis específicas 1.<br/>Existe relación entre el compromiso organizacional en su dimensión compromiso afectivo y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018.</p> <p>Hipótesis específicas 2.<br/>Existe relación entre el compromiso organizacional en su dimensión compromiso de continuidad y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018.</p> <p>Hipótesis específicas 3.<br/>Existe relación entre el compromiso organizacional e su dimensión compromiso normativo y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del instituto nacional de oftalmología, Lima-2018.</p> | <b>Variable 1: Compromiso organizacional</b> |   |                                 |  |  |
|  |  |  | <b>Dimensiones</b>                           | <b>Indicadores</b>  | <b>Ítems</b>                    | <b>Escala de medición</b>  | <b>Niveles y rangos</b>                                      |
|  |  |  | Compromiso afectivo                          | Gusto<br>Pertenececia<br>Significado  | 1, 2, 3,<br>4, 5, 6,7           | (1) Total en desacuerdo<br>(2) En desacuerdo<br>(3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo<br>(4) De acuerdo<br>(5) Total de acuerdo  | Bajo<br>(18- 41)<br>Medio<br>(42-65)<br>Alto<br>(66-90)      |
|  |  |  | Compromiso de continuidad                    | Sueldo y prestaciones<br>Oferta laboral<br>Bienestar familiar   | 8,9,10,<br>11,12                |  |  |
|  |  |  | Compromiso normativo                         | Moral<br>Ventajas laborales<br>Fidelidad  | 13,14,15,<br>16,17,18           |  |  |
|  |  |  | <b>Variable 2: síndrome de burnout</b>       |   |                                 |  |  |
|  |  |  | <b>Dimensiones</b>                           | <b>Indicadores</b>  | <b>Ítems</b>                    | <b>Escala de medición</b>  | <b>Niveles y rangos</b>                                      |
|  |  |  | Agotamiento emocional                        | Con el trabajo asistencial<br>Con el trabajo administrativo<br>Con la sobrecarga de trabajo                                   | 1, 2, 3,<br>4, 5, 6             | (0) Nunca<br>(1) Pocas veces al año o menos<br>(2) Una vez al mes o menos<br>(3) Unas pocas veces al mes<br>(4) Una vez a la semana<br>(5) Pocas veces a la semana<br>(6) Todos los días | Bajo<br>(0 - 43)<br>Medio<br>(44 - 87)<br>Alto<br>(88 - 131) |
|  |  |  | Despersonalización                           | Actitud de frialdad en el trabajo<br>Actitud de distanciamiento con los pacientes<br>Actitud de distanciamiento en el trabajo | 7, 8, 9,<br>10,11, 12,<br>13,14 |  |  |
|  |  |  | Realización personal                         | Sentimiento de autoeficacia<br>Sentimiento de compromiso con el trabajo<br>Sentimiento de cumplimiento en el trabajo          | 15,16,17,<br>18,19,20,<br>21,22 |  |  |

| Nivel - diseño de investigación  | Población y muestra  | Técnicas e instrumentos   | Estadística a utilizar   |
|--|--|---|--|
| <p><b>Nivel:</b><br/>Básico</p> <p><b>Diseño:</b><br/>No experimental, transversal y correlacional</p> <p><b>Método:</b><br/>Enfoque cuantitativo bajo el método hipotético-deductivo.</p> | <p><b>Población:</b><br/>Estuvo conformada por 60 tecnólogos médicos del Instituto nacional de oftalmología, Lima-2018</p> | <p><b>Variable 1:</b> Compromiso organizacional</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p>Autor: Meyer y Allen (1997)<br/>Año: 2018<br/>Ámbito de Aplicación: Instituto nacional de oftalmología<br/>Forma de Administración: Individual o colectiva</p> <p><b>Variable 2:</b> Síndrome de burnout</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p>Autor: Maslach y Jackson (1981)<br/>Año: 2018<br/>Ámbito de Aplicación: Instituto nacional de oftalmología<br/>Forma de Administración: Individual o colectiva</p> | <p><b>DESCRIPTIVA:</b><br/>Excel</p> <p><b>INFERENCIAL:</b><br/>Programa SPSS (Statistical Packgeforthe Social Sciences)</p> |

## **Anexo 3. Instrumentos**

## Cuestionario Variable: Compromiso organizacional

| COMPROMISO ORGANIZACIONAL |  | En total desacuerdo   | En desacuerdo | NI en desacuerdo, ni en acuerdo | De acuerdo | En total de acuerdo |
|---------------------------|--|---|---------------|---------------------------------|------------|---------------------|
|                           |  | 1   | 2             | 3                               | 4          | 5                   |
| DIMENSIONES               | INDICADORES                            | 1   | 2             | 3                               | 4          | 5                   |
| Compromiso afectivo       | 1                                      | <b>Gusto</b>  |               |                                 |            |                     |
|                           | 1                                      | Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.  |               |                                 |            |                     |
|                           | 2                                      | Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa donde trabajo.  |               |                                 |            |                     |
|                           | 2                                      | <b>Pertenencia</b>  |               |                                 |            |                     |
|                           | 3                                      | Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.  |               |                                 |            |                     |
|                           | 4                                      | Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.  |               |                                 |            |                     |
|                           | 3                                      | <b>Significado</b>  |               |                                 |            |                     |
|                           | 5                                      | Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.  |               |                                 |            |                     |
| Compromiso de continuidad | 6                                      | Me siento como parte de una familia en esta empresa.  |               |                                 |            |                     |
|                           | 7                                      | Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.  |               |                                 |            |                     |
|                           | 1                                      | <b>Sueldo y prestaciones</b>  |               |                                 |            |                     |
|                           | 8                                      | Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí. |               |                                 |            |                     |
|                           | 2                                      | <b>Oferta laboral</b>   |               |                                 |            |                     |
|                           | 9                                      | Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.                             |               |                                 |            |                     |
| Compromiso normativo      | 10                                     | Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.   |               |                                 |            |                     |
|                           | 11                                     | Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.   |               |                                 |            |                     |
|                           | 3                                      | <b>Bienestar familiar</b>   |               |                                 |            |                     |
|                           | 12                                     | Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.  |               |                                 |            |                     |
|                           | 1                                      | <b>Moral</b>  |               |                                 |            |                     |
|                           | 13                                     | Una de las principales razones por las que continué trabajando en esta entidad es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.                |               |                                 |            |                     |
| Compromiso normativo      | 14                                     | Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa considerando todo lo que me ha dado.  |               |                                 |            |                     |
|                           | 2                                      | <b>Ventajas laboral</b>   |               |                                 |            |                     |
|                           | 15                                     | Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi entidad.  |               |                                 |            |                     |
|                           | 3                                      | <b>Fidelidad</b>  |               |                                 |            |                     |
|                           | 16                                     | Ahora mismo no abandonaría mi entidad, porque me siento obligado con toda su gente.   |               |                                 |            |                     |
|                           | 17                                     | La entidad donde trabajo merece mi lealtad.   |               |                                 |            |                     |
| 18                        | Creo que le debo mucho a esta entidad. |   |               |                                 |            |                     |

## Cuestionario Variable: Síndrome de Burnout

| SINDROME DE BURNOUT   |   | Nunca   | Pocas veces al año o menos | Una vez al mes o menos | Unas pocas veces al mes | Una vez a la semana | Pocas veces a la semana | Todos los días |
|-----------------------|---|---|----------------------------|------------------------|-------------------------|---------------------|-------------------------|----------------|
|                       |   | 0   | 1                          | 2                      | 3                       | 4                   | 5                       | 6              |
| DIMENSIONES           | INDICADORES                                     |   |                            |                        |                         |                     |                         |                |
| Agotamiento emocional | <b>1</b>  | <b>Con el trabajo asistencial</b>                   |                            |                        |                         |                     |                         |                |
|                       | 1   |   |                            |                        |                         |                     |                         |                |
|                       | 2   |   |                            |                        |                         |                     |                         |                |
|                       | <b>2</b>  | <b>Con el trabajo administrativo</b>                |                            |                        |                         |                     |                         |                |
|                       | 3   |   |                            |                        |                         |                     |                         |                |
|                       | 4   |   |                            |                        |                         |                     |                         |                |
|                       | <b>3</b>  | <b>Con la sobrecarga de trabajo</b>                 |                            |                        |                         |                     |                         |                |
| 5                     |   |   |                            |                        |                         |                     |                         |                |
| 6                     |   |   |                            |                        |                         |                     |                         |                |
| Despersonalización    | <b>4</b>  | <b>Actitud de frialdad en el trabajo</b>            |                            |                        |                         |                     |                         |                |
|                       | 7   |   |                            |                        |                         |                     |                         |                |
|                       | 8   |   |                            |                        |                         |                     |                         |                |
|                       | 9   |   |                            |                        |                         |                     |                         |                |
|                       | <b>5</b>  | <b>Actitud de distanciamiento con los pacientes</b> |                            |                        |                         |                     |                         |                |
|                       | 10  |   |                            |                        |                         |                     |                         |                |
|                       | 11  |   |                            |                        |                         |                     |                         |                |
|                       | 12  |   |                            |                        |                         |                     |                         |                |
| <b>6</b>              | <b>Actitud de distanciamiento en el trabajo</b> |   |                            |                        |                         |                     |                         |                |
| 13                    |   |   |                            |                        |                         |                     |                         |                |
| 14                    |   |   |                            |                        |                         |                     |                         |                |
| Realización personal  | <b>1</b>  | <b>Sentimiento de autoeficacia</b>                  |                            |                        |                         |                     |                         |                |
|                       | 15  |   |                            |                        |                         |                     |                         |                |
|                       | 16  |   |                            |                        |                         |                     |                         |                |
|                       | <b>2</b>  | <b>Sentimiento de compromiso con el trabajo</b>     |                            |                        |                         |                     |                         |                |
|                       | 17  |   |                            |                        |                         |                     |                         |                |
|                       | 18  |   |                            |                        |                         |                     |                         |                |
|                       | 19  |   |                            |                        |                         |                     |                         |                |
|                       | <b>3</b>  | <b>Sentimiento de cumplimiento en el trabajo</b>    |                            |                        |                         |                     |                         |                |
| 20                    |   |   |                            |                        |                         |                     |                         |                |
| 21                    |   |   |                            |                        |                         |                     |                         |                |
| 22                    |   |   |                            |                        |                         |                     |                         |                |

## **Anexo 4. Formato de validez del instrumento**

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

| N.º | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|-----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|     |   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
|     | <b>DIMENSIÓN 1 Compromiso afectivo</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1   | Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 2   | Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa donde trabajo.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 3   | Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 4   | Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 5   | Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 6   | Me siento como parte de una familia en esta empresa.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 7   | Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
|     | <b>DIMENSIÓN 2 Compromiso de continuidad</b>  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 8   | Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí. | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 9   | Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.                             | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 10  | Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 11  | Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 12  | Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
|     | <b>DIMENSIÓN 3 Compromiso normativo</b>   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 13  | Una de las principales razones por las que continuó trabajando en esta entidad es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.                | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 14  | Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa considerando todo lo que me ha dado.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 15  | Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi entidad.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 16  | Ahora mismo no abandonaría mi entidad, porque me siento obligado con toda su gente.   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 17  | La entidad donde trabajo merece mi lealtad.   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 18  | Creo que le debo mucho a esta entidad.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable []      Aplicable después de corregir []      No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg:

LAGUNA VELAZCO, JORGE GONZALO

DNI: 20076107

Especialidad del validador:

DOCTOR EN DERECHO PÚBLICO

07 de 12 del 2017

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
Firma del Experto Informante.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SÍNDROME DE BURNOUT

| N.º | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|-----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|     |   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
|     | <b>DIMENSIÓN 1 Agotamiento Emocional</b>                                      |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1   | Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.                              | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 2   | Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.                          | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 3   | Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar. | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 4   | Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes.                           | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 5   | Me siento "quemado" por mi trabajo.   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 6   | Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo                           | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
|     | <b>DIMENSIÓN 2 Despersonalización</b>   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 7   | Me siento frustrado en mi trabajo.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 8   | Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión      | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 9   | Me siento acabado   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 10  | Realmente no me preocupa lo que ocurre a mis pacientes                        | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 11  | Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales        | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 12  | Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.         | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 13  | Creo que estoy trabajando demasiado   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 14  | Trabajar directamente con personas me produce estrés                          | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
|     | <b>DIMENSIÓN 3 Realización Personal</b>                                       | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 15  | Me siento muy activo.   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 16  | Puedo crear fácilmente una atmosfera relajada con mis pacientes               | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 17  | Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes                    | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 18  | Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes                          | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 19  | He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.                            | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 20  | En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma                 | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 21  | Creo que influyo positivamente en mi trabajo en la vida de las personas.      | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 22  | Siento que los pacientes me culpan por alguno de los problemas                | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HA SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg:  
Dr. ROGERIO VELAZCO, JORGE GONZALO

DNI: 200.71507

Especialidad del validador:  
DOCTOR EN CIENCIAS FISIOLÓGICAS

.....07 de 12.....del 2017.

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
-----  
Firma del Experto Informante.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

| N.º | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|-----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|     |   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
|     | <b>DIMENSIÓN 1 Compromiso afectivo</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1   | Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 2   | Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa donde trabajo.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 3   | Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 4   | Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 5   | Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 6   | Me siento como parte de una familia en esta empresa.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 7   | Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
|     | <b>DIMENSIÓN 2 Compromiso de continuidad</b>  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 8   | Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí. | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 9   | Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.                             | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 10  | Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 11  | Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 12  | Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
|     | <b>DIMENSIÓN 3 Compromiso normativo</b>   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 13  | Una de las principales razones por las que continué trabajando en esta entidad es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.                | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 14  | Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa considerando todo lo que me ha dado.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 15  | Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi entidad.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 16  | Ahora mismo no abandonaré mi entidad, porque me siento obligado con toda su gente.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 17  | La entidad donde trabajo merece mi lealtad.   | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |
| 18  | Creo que le debo mucho a esta entidad.  | /                        |    | /                       |    | /                     |    |             |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg:

Milaska Vega Guevara

DNI: 28284526

Especialidad del validador:

Inv. Científicas

07 de 12 del 2017

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SÍNDROME DE BURNOUT

| N.º | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |           | Relevancia <sup>2</sup> |           | Claridad <sup>3</sup> |           | Sugerencias |
|-----|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
|     |   | Si                       | No        | Si                      | No        | Si                    | No        |             |
|     | <b>DIMENSIÓN 1 Agotamiento Emocional</b>                                      |                          |           |                         |           |                       |           |             |
| 1   | Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.                              | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
| 2   | Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.                          | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
| 3   | Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar. | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
| 4   | Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes.                           | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
| 5   | Me siento "quemado" por mi trabajo.   | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
| 6   | Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo                           | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
|     | <b>DIMENSIÓN 2 Despersonalización</b>   | <b>Si</b>                | <b>No</b> | <b>Si</b>               | <b>No</b> | <b>Si</b>             | <b>No</b> |             |
| 7   | Me siento frustrado en mi trabajo.  | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
| 8   | Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión      | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
| 9   | Me siento acabado   | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
| 10  | Realmente no me preocupa lo que ocurre a mis pacientes                        | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
| 11  | Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales        | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
| 12  | Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.         | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
| 13  | Creo que estoy trabajando demasiado   | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
| 14  | Trabajar directamente con personas me produce estrés                          | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
|     | <b>DIMENSIÓN 3 Realización Personal</b>                                       | <b>Si</b>                | <b>No</b> | <b>Si</b>               | <b>No</b> | <b>Si</b>             | <b>No</b> |             |
| 15  | Me siento muy activo.   | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
| 16  | Puedo crear fácilmente una atmosfera relajada con mis pacientes               | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
| 17  | Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes                    | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
| 18  | Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes                          | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
| 19  | He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.                            | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
| 20  | En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma                 | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
| 21  | Creo que influyo positivamente en mi trabajo en la vida de las personas.      | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
| 22  | Siento que los pacientes me culpan por alguno de los problemas                | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable []      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg:

..... Milosta Vega Guevara .....

DNI:.....28284526.....

Especialidad del validador:

..... Inv. Científicas .....

.....07 de 12 del 2017.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
Firma del Experto Informante.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

| N.º  | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|--|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|  |   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| <b>DIMENSIÓN 1 Compromiso afectivo</b>       |   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 2  | Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa donde trabajo.  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 3  | Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 4  | Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 5  | Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 6  | Me siento como parte de una familia en esta empresa.  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 7  | Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 2 Compromiso de continuidad</b> |   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 8  | Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí. | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 9  | Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.                             | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 10   | Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 11   | Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 12   | Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 3 Compromiso normativo</b>      |   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 13   | Una de las principales razones por las que continué trabajando en esta entidad es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.                | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 14   | Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa considerando todo lo que me ha dado.  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 15   | Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi entidad.  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 16   | Ahora mismo no abandonaré mi entidad, porque me siento obligado con toda su gente.  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 17   | La entidad donde trabajo merece mi lealtad.   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 18   | Creo que le debo mucho a esta entidad.  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable []      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg:

Dr. CHANTAL JARA DE VINA

DNI: 25451905

Especialidad del validador:

SECCIÓN EDUCACIONAL

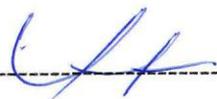
07.de.12 del 2017

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
-----  
Firma del Experto Informante.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SÍNDROME DE BURNOUT

| N.º | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |           | Relevancia <sup>2</sup> |           | Claridad <sup>3</sup> |           | Sugerencias |
|-----|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
|     |   | Si                       | No        | Si                      | No        | Si                    | No        |             |
|     | <b>DIMENSIÓN 1 Agotamiento Emocional</b>                                      |                          |           |                         |           |                       |           |             |
| 1   | Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.                              | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
| 2   | Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.                          | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
| 3   | Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar. | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
| 4   | Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes.                           | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
| 5   | Me siento "quemado" por mi trabajo.   | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
| 6   | Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo                           | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
|     | <b>DIMENSIÓN 2 Despersonalización</b>   | <b>Si</b>                | <b>No</b> | <b>Si</b>               | <b>No</b> | <b>Si</b>             | <b>No</b> |             |
| 7   | Me siento frustrado en mi trabajo.  | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
| 8   | Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión      | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
| 9   | Me siento acabado   | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
| 10  | Realmente no me preocupa lo que ocurre a mis pacientes                        | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
| 11  | Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales        | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
| 12  | Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.         | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
| 13  | Creo que estoy trabajando demasiado   | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
| 14  | Trabajar directamente con personas me produce estrés                          | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
|     | <b>DIMENSIÓN 3 Realización Personal</b>                                       | <b>Si</b>                | <b>No</b> | <b>Si</b>               | <b>No</b> | <b>Si</b>             | <b>No</b> |             |
| 15  | Me siento muy activo.   | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
| 16  | Puedo crear fácilmente una atmosfera relajada con mis pacientes               | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
| 17  | Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes                    | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
| 18  | Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes                          | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
| 19  | He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.                            | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
| 20  | En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma                 | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
| 21  | Creo que influyo positivamente en mi trabajo en la vida de las personas.      | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |
| 22  | Siento que los pacientes me culpan por alguno de los problemas                | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |             |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable []      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg:  
Dr. Chantal Jara Aguirre

DNI: 25451965

Especialidad del validador:  
GERCIÓN EDUCACIONAL

07 de 12 del 2017

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
-----  
Firma del Experto Informante.

## **Anexo 5. Matriz de datos de las variables**

Base de datos variable: Compromiso organizacional

| Encuesta | Pregunta 01 | Pregunta 02 | Pregunta 03 | Pregunta 04 | Pregunta 05 | Pregunta 06 | Pregunta 07 | Pregunta 08 | Pregunta 09 | Pregunta 10 | Pregunta 11 | Pregunta 12 | Pregunta 13 | Pregunta 14 | Pregunta 15 | Pregunta 16 | Pregunta 17 | Pregunta 18 |   |
|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---|
| 1        | 2           | 2           | 3           | 2           | 2           | 2           | 3           | 1           | 2           | 2           | 2           | 2           | 1           | 1           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1 |
| 2        | 1           | 2           | 1           | 1           | 1           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 1           | 1           | 2           | 2           | 2           | 2           | 2 |
| 3        | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1 |
| 4        | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2 |
| 5        | 4           | 3           | 4           | 3           | 3           | 3           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 3           | 3           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 3 |
| 6        | 4           | 4           | 5           | 5           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4 |
| 7        | 3           | 2           | 3           | 3           | 3           | 4           | 3           | 3           | 2           | 3           | 3           | 4           | 3           | 3           | 4           | 3           | 3           | 3           | 3 |
| 8        | 3           | 3           | 2           | 2           | 3           | 2           | 3           | 3           | 1           | 2           | 3           | 2           | 2           | 3           | 2           | 4           | 4           | 3           | 3 |
| 9        | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2 |
| 10       | 4           | 3           | 4           | 3           | 3           | 3           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 3           | 3           | 3           | 4           | 4           | 4           | 3           | 3 |
| 11       | 4           | 4           | 5           | 5           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4 |
| 12       | 3           | 2           | 3           | 3           | 3           | 4           | 3           | 3           | 2           | 3           | 3           | 4           | 3           | 3           | 4           | 3           | 3           | 3           | 3 |
| 13       | 3           | 3           | 2           | 2           | 3           | 2           | 3           | 3           | 1           | 2           | 3           | 2           | 2           | 3           | 2           | 4           | 4           | 4           | 3 |
| 14       | 4           | 4           | 5           | 5           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4 |
| 15       | 3           | 2           | 3           | 3           | 3           | 4           | 3           | 3           | 2           | 3           | 3           | 4           | 3           | 3           | 4           | 3           | 3           | 3           | 3 |
| 16       | 3           | 3           | 2           | 2           | 3           | 2           | 3           | 3           | 1           | 2           | 3           | 2           | 2           | 3           | 2           | 4           | 4           | 3           | 3 |
| 17       | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2 |
| 18       | 4           | 3           | 4           | 3           | 3           | 3           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 3           | 3           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 3 |
| 19       | 4           | 4           | 5           | 5           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4 |
| 20       | 2           | 2           | 3           | 2           | 2           | 2           | 3           | 1           | 2           | 2           | 2           | 1           | 1           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1 |
| 21       | 1           | 2           | 1           | 1           | 1           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 1           | 1           | 2           | 2           | 2           | 2           | 2 |
| 22       | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1 |
| 23       | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2 |
| 24       | 4           | 3           | 4           | 3           | 3           | 3           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 3           | 3           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 3 |
| 25       | 4           | 4           | 5           | 5           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4 |
| 26       | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2 |
| 27       | 4           | 3           | 4           | 3           | 3           | 3           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 3           | 3           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 3 |
| 28       | 4           | 4           | 5           | 5           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4 |
| 29       | 2           | 2           | 3           | 2           | 2           | 2           | 3           | 2           | 2           | 2           | 2           | 1           | 1           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1 |
| 30       | 1           | 2           | 1           | 1           | 1           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 1           | 1           | 2           | 2           | 2           | 2           | 2 |
| 31       | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1 |
| 32       | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2 |
| 33       | 4           | 3           | 4           | 3           | 3           | 3           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 3           | 3           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 3 |
| 34       | 4           | 4           | 5           | 5           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4 |
| 35       | 2           | 2           | 3           | 2           | 2           | 2           | 3           | 1           | 2           | 2           | 2           | 1           | 1           | 2           | 2           | 2           | 2           | 2           | 1 |
| 36       | 1           | 2           | 1           | 1           | 1           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 2           | 2           | 1           | 1           | 2           | 2           | 2           | 2           | 2 |
| 37       | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1 |
| 38       | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2 |
| 39       | 3           | 3           | 2           | 2           | 3           | 2           | 3           | 3           | 1           | 2           | 3           | 2           | 2           | 3           | 2           | 4           | 4           | 4           | 3 |
| 40       | 4           | 4           | 5           | 5           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4 |
| 41       | 3           | 2           | 3           | 3           | 3           | 4           | 3           | 3           | 2           | 3           | 3           | 4           | 3           | 3           | 4           | 3           | 3           | 3           | 3 |
| 42       | 3           | 3           | 2           | 2           | 3           | 2           | 3           | 3           | 1           | 2           | 3           | 2           | 2           | 3           | 2           | 4           | 4           | 4           | 3 |
| 43       | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2 |
| 44       | 4           | 3           | 4           | 3           | 3           | 3           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 3           | 3           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 3 |
| 45       | 4           | 4           | 5           | 5           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4 |
| 46       | 2           | 2           | 3           | 2           | 2           | 2           | 3           | 1           | 2           | 2           | 2           | 1           | 1           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1 |
| 47       | 1           | 2           | 1           | 1           | 1           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 1           | 1           | 2           | 2           | 2           | 2           | 2 |
| 48       | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1 |
| 49       | 3           | 2           | 3           | 3           | 3           | 4           | 3           | 3           | 2           | 3           | 3           | 4           | 3           | 3           | 4           | 3           | 3           | 3           | 3 |
| 50       | 3           | 3           | 2           | 2           | 3           | 2           | 3           | 3           | 1           | 2           | 3           | 2           | 2           | 3           | 2           | 4           | 4           | 4           | 3 |
| 51       | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2 |
| 52       | 4           | 3           | 4           | 3           | 3           | 3           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 3           | 3           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 3 |
| 53       | 4           | 4           | 5           | 5           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4 |
| 54       | 2           | 2           | 3           | 2           | 2           | 2           | 3           | 1           | 2           | 2           | 2           | 1           | 1           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1 |
| 55       | 1           | 2           | 1           | 1           | 1           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 1           | 1           | 2           | 2           | 2           | 2           | 2 |
| 56       | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1 |
| 57       | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2 |
| 58       | 4           | 3           | 4           | 3           | 3           | 3           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 3           | 3           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 3 |
| 59       | 2           | 2           | 3           | 2           | 2           | 2           | 3           | 1           | 2           | 2           | 2           | 1           | 1           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1 |
| 60       | 1           | 2           | 1           | 1           | 1           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 1           | 1           | 2           | 2           | 2           | 2           | 2 |

### Base de datos variable: Síndrome de Burnout

| Encuesta | Pregunta 01 | Pregunta 02 | Pregunta 03 | Pregunta 04 | Pregunta 05 | Pregunta 06 | Pregunta 07 | Pregunta 08 | Pregunta 09 | Pregunta 10 | Pregunta 11 | Pregunta 12 | Pregunta 13 | Pregunta 14 | Pregunta 15 | Pregunta 16 | Pregunta 17 | Pregunta 18 | Pregunta 19 | Pregunta 20 | Pregunta 21 | Pregunta 22 |
|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 1        | 4           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           | 4           | 4           | 6           | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 3           | 3           | 3           | 4           | 3           | 4           | 4           |
| 2        | 4           | 4           | 5           | 5           | 6           | 5           | 5           | 3           | 3           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           |
| 3        | 4           | 3           | 3           | 4           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | 6           | 5           | 5           | 5           | 4           | 4           | 4           |
| 4        | 5           | 6           | 5           | 5           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           |
| 5        | 0           | 1           | 2           | 2           | 3           | 0           | 2           | 2           | 2           | 2           | 2           | 2           | 3           | 3           | 2           | 2           | 1           | 2           | 1           | 2           | 2           | 0           |
| 6        | 0           | 2           | 3           | 3           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 2           | 2           | 1           | 2           | 2           | 0           | 0           | 1           | 2           | 2           | 1           |
| 7        | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           | 3           | 3           | 3           | 3           | 4           | 4           | 4           | 3           | 3           | 2           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           |
| 8        | 4           | 5           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 3           | 3           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 4           |
| 9        | 5           | 6           | 5           | 5           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           |
| 10       | 0           | 1           | 2           | 2           | 3           | 0           | 2           | 2           | 2           | 1           | 2           | 2           | 3           | 3           | 2           | 2           | 1           | 2           | 1           | 2           | 2           | 0           |
| 11       | 0           | 2           | 3           | 3           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 2           | 2           | 1           | 2           | 2           | 0           | 0           | 1           | 2           | 2           | 1           |
| 12       | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           | 3           | 3           | 3           | 3           | 4           | 4           | 4           | 3           | 3           | 2           | 3           | 3           | 3           | 2           | 3           |
| 13       | 4           | 5           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 3           | 3           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 4           |
| 14       | 0           | 2           | 3           | 3           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 2           | 2           | 1           | 2           | 2           | 0           | 0           | 1           | 2           | 2           | 1           |
| 15       | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           | 3           | 3           | 3           | 3           | 4           | 4           | 4           | 3           | 3           | 2           | 3           | 3           | 3           | 2           | 3           |
| 16       | 4           | 5           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 3           | 3           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 4           |
| 17       | 5           | 6           | 5           | 5           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           |
| 18       | 0           | 1           | 2           | 2           | 3           | 0           | 2           | 2           | 2           | 1           | 2           | 2           | 3           | 3           | 2           | 2           | 1           | 2           | 1           | 2           | 2           | 0           |
| 19       | 0           | 2           | 3           | 3           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 2           | 2           | 1           | 2           | 2           | 0           | 0           | 1           | 2           | 2           | 1           |
| 20       | 4           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           | 4           | 4           | 6           | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 3           | 3           | 3           | 4           | 3           | 4           | 4           |
| 21       | 4           | 4           | 5           | 5           | 6           | 5           | 5           | 3           | 3           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           |
| 22       | 4           | 3           | 3           | 4           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | 6           | 5           | 5           | 5           | 4           | 4           | 4           |
| 23       | 5           | 6           | 5           | 5           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           |
| 24       | 0           | 1           | 2           | 2           | 3           | 0           | 2           | 2           | 2           | 1           | 2           | 2           | 3           | 3           | 2           | 2           | 1           | 2           | 1           | 2           | 2           | 0           |
| 25       | 0           | 2           | 3           | 3           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 2           | 2           | 1           | 2           | 2           | 0           | 0           | 1           | 2           | 2           | 1           |
| 26       | 5           | 6           | 5           | 5           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           |
| 27       | 0           | 1           | 2           | 2           | 3           | 0           | 2           | 2           | 2           | 1           | 2           | 2           | 3           | 3           | 2           | 2           | 1           | 2           | 1           | 2           | 2           | 0           |
| 28       | 0           | 2           | 3           | 3           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 2           | 2           | 1           | 2           | 2           | 0           | 0           | 1           | 2           | 2           | 1           |
| 29       | 4           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           | 4           | 4           | 6           | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 3           | 3           | 3           | 4           | 3           | 4           | 4           |
| 30       | 4           | 4           | 5           | 5           | 6           | 5           | 5           | 3           | 3           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           |
| 31       | 4           | 3           | 3           | 4           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | 6           | 5           | 5           | 5           | 4           | 4           | 4           |
| 32       | 5           | 6           | 5           | 5           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           |
| 33       | 0           | 1           | 2           | 2           | 3           | 0           | 2           | 2           | 2           | 1           | 2           | 2           | 3           | 3           | 2           | 2           | 1           | 2           | 1           | 2           | 2           | 0           |
| 34       | 0           | 2           | 3           | 3           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 2           | 2           | 1           | 2           | 2           | 0           | 0           | 1           | 2           | 2           | 1           |
| 35       | 4           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           | 4           | 4           | 6           | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 3           | 3           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           |
| 36       | 4           | 4           | 5           | 5           | 6           | 5           | 5           | 3           | 3           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           |
| 37       | 4           | 3           | 3           | 4           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | 6           | 5           | 5           | 5           | 4           | 4           | 4           |
| 38       | 5           | 6           | 5           | 5           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           |
| 39       | 4           | 5           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 3           | 3           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 4           |
| 40       | 0           | 2           | 3           | 3           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 2           | 2           | 1           | 2           | 2           | 0           | 0           | 1           | 2           | 2           | 1           |
| 41       | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           | 3           | 3           | 3           | 3           | 4           | 4           | 4           | 3           | 3           | 2           | 3           | 3           | 3           | 2           | 3           |
| 42       | 4           | 5           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 3           | 3           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 4           |
| 43       | 5           | 6           | 5           | 5           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           |
| 44       | 0           | 1           | 2           | 2           | 3           | 0           | 2           | 2           | 2           | 1           | 2           | 2           | 3           | 3           | 2           | 2           | 1           | 2           | 1           | 2           | 2           | 0           |
| 45       | 0           | 2           | 3           | 3           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 2           | 2           | 1           | 2           | 2           | 0           | 0           | 1           | 2           | 2           | 1           |
| 46       | 4           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           | 4           | 4           | 6           | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 3           | 3           | 3           | 4           | 3           | 4           | 4           |
| 47       | 4           | 4           | 5           | 5           | 6           | 5           | 5           | 3           | 3           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           |
| 48       | 4           | 3           | 3           | 4           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | 6           | 5           | 5           | 5           | 4           | 4           | 4           |
| 49       | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           | 3           | 3           | 3           | 3           | 4           | 4           | 4           | 3           | 3           | 2           | 3           | 3           | 3           | 2           | 3           |
| 50       | 4           | 5           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 3           | 3           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 4           |
| 51       | 5           | 6           | 5           | 5           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           |
| 52       | 0           | 1           | 2           | 2           | 3           | 0           | 2           | 2           | 2           | 1           | 2           | 2           | 3           | 3           | 2           | 2           | 1           | 2           | 1           | 2           | 2           | 0           |
| 53       | 0           | 2           | 3           | 3           | 2           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | 2           | 2           | 2           | 1           | 2           | 2           | 0           | 0           | 1           | 2           | 2           | 1           |
| 54       | 4           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           | 4           | 4           | 6           | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 3           | 3           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           |
| 55       | 4           | 4           | 5           | 5           | 6           | 5           | 5           | 3           | 3           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           |
| 56       | 4           | 3           | 3           | 4           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | 6           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           | 4           |
| 57       | 5           | 6           | 5           | 5           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           |
| 58       | 0           | 1           | 2           | 2           | 3           | 0           | 2           | 2           | 2           | 1           | 2           | 2           | 3           | 3           | 2           | 2           | 1           | 2           | 1           | 2           | 2           | 0           |
| 59       | 4           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           | 4           | 4           | 6           | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 3           | 3           | 3           | 4           | 3           | 4           | 4           |
| 60       | 4           | 4           | 5           | 5           | 6           | 5           | 5           | 3           | 3           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           |

## **Anexo 6. Formato de consentimiento informado**



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Gianina Jacqueline León Aguilera, con número  
de DNI: 40086202

(Nombre del paciente o familiar o representante legal)

Acepto voluntariamente y autorizo para que realice la aplicación de la encuesta/entrevista/procedimiento para medir las variables de **compromiso organizacional y síndrome de burnout** como parte de la tesis **Compromiso organizacional y síndrome de burnout en tecnólogos médicos del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2018** desarrollada por el Br. Jhonatan José López Costilla, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo

el día 15-01-18



Firma

\_\_\_\_\_  
Responsable

Firma

### **Acta de Aprobación de originalidad de Tesis**

Yo, Jorge Gonzalo Laguna Velazco, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **“Compromiso organizacional y síndrome de burnout en tecnólogos médicos del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2018”** del estudiante **Jhonatan José López Costilla** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 22 de marzo del 2018



Jorge Gonzalo Laguna Velazco

DNI: 20072507



# Compromiso organizacional y <sup>9</sup> síndrome de burnout en tecnólogos médicos del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2018

<sup>1</sup> TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Br. Jhonatan José López Costilla

**ASESOR:**

Dr. Jorge Gonzalo Laguna Velazco

Resumen de coincidencias X

22 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

- |    |   |                           |     |   |
|----|---|---------------------------|-----|---|
| 22 | 1 | repositorio.ucv.edu.pe    | 6 % | > |
|    |   | Fuente de Internet        |     |   |
|    | 2 | docplayer.es              | 2 % | > |
|    |   | Fuente de Internet        |     |   |
|    | 3 | repositorioacademico...   | 2 % | > |
|    |   | Fuente de Internet        |     |   |
|    | 4 | cybertesis.unmsm.edu...   | 1 % | > |
|    |   | Fuente de Internet        |     |   |
|    | 5 | tesis.usat.edu.pe         | 1 % | > |
|    |   | Fuente de Internet        |     |   |
|    | 6 | andoeducandoperu.com      | 1 % | > |
|    |   | Fuente de Internet        |     |   |
|    | 7 | dspace.unitru.edu.pe      | 1 % | > |
|    |   | Fuente de Internet        |     |   |
|    | 8 | repositorio.pucesa.edu... | 1 % | > |
|    |   | Fuente de Internet        |     |   |



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)
LOPEZ COSTILLA JHONATAN JOSE
D.N.I.: 46084083
Domicilio: Urb. San Antonio de Podva MZA LT2
Teléfono: Fijo 5229901 Móvil 988016724
E-mail: jhonatan-2426@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:
[ ] Tesis de Pregrado
Facultad:
Escuela:
Carrera:
Título:

[X] Tesis de Posgrado
[ ] Maestría [ ] Doctorado
Grado: MAESTRO
Mención: GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:
LOPEZ COSTILLA JHONATAN JOSE

Título de la tesis:
COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SINDROME DE BURNOUT
EN TECNOLOGOS MEDICOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE OFTALMOLOGIA,
LIMA - 2018

Año de publicación: 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,
Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis. [X]
No autorizo a publicar en texto completo mi tesis. [ ]

Firma: [Handwritten Signature]

Fecha: 07.08.18



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FORMATO DE SOLICITUD**

**SOLICITA:**

Visto Bueno  
Para empastado

ESCUELA DE POSGRADO

Jhonatan Jose Lopez Costilla con DNI N° 46084083  
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en Urb. San Antonio de Padua m2.A Lt. 2 Los Olivos.  
(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2016-J del programa: MESTRIA EN GESTION  
(Promoción) (Nombre del programa)

DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD, identificado con el código de matrícula N° 7001033874  
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Visto Bueno Para Empastado

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, ..... de ..... de 2018

(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. Resolución Directoral
- b. Dictamen de sustentación
- c. Acta de aprobación de originalidad
- d. Pantallazo Turnitin

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: 988016724  
Email: jhonatan.2426@hotmail.com

Dr. Willian Sebastian Flores Sotelo  
Docente Investigador de Posgrado  
CEL N° 09426

VB° para publicación

ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
CAMPUS LIMA NORTE  
OFICINA DE INVESTIGACIÓN  
03 AGO. 2018  
**RECIBIDO**  
Hora: ..... / Firma: .....