



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO**

**Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en los
trabajadores de una empresa Comercializadora de Papel, Lima
2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión del Talento Humano**

AUTORA:

Quispe Quintanilla, Luz María (ORCID: 0000-0003-1177-1495)

ASESOR:

Mg. Zárate Ruiz, Gustavo Ernesto (ORCID: 0000-0002-0565-0577)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y Comportamiento Organizacional

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A todos mis seres queridos, en especial a mi esposo e hijos, quienes son mi fortaleza para poder superar cada uno de los retos que se representan en la vida. Por ser ese motor que impulsan mi vida para convertirse en un mundo lleno de felicidad.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Universidad Cesar Vallejo por su enorme y valiosa contribución en la mejora de mis capacidades como profesional.

A mis compañeros de trabajo gracias con quienes he podido desarrollar cada uno de los objetivos planificados en esta investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimiento	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Índice de confiabilidad para los instrumentos de medición.	18
Tabla 2	Categorización de los niveles de la variable Síndrome de Burnout.	20
Tabla 3	Categorización de los niveles de las dimensiones del SB.	21
Tabla 4	Categorización de la variable compromiso organizacional.	22
Tabla 5	Categorización dimensiones de compromiso organizacional.	23
Tabla 6	Correlación síndrome de Burnout y el compromiso organizacional.	24
Tabla 7	Correlación agotamiento emocional y compromiso organizacional.	25
Tabla 8	Correlación despersonalización y el compromiso organizacional.	26
Tabla 9	Correlación insatisfacción de logro y compromiso organizacional.	27

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Porcentajes de la variable Síndrome de Burnout.	20
Figura 2 Porcentajes de la variable síndrome de Burnout.	21
Figura 3 Porcentajes de la variable compromiso organizacional.	22
Figura 4 Porcentajes de la variable Síndrome de Burnout.	23

RESUMEN

El desarrollo de esta investigación se basó en el propósito de determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa comercializadora de papel de la ciudad de Lima. Este objetivo nos permitió planificar un conjunto de procesos metodológicos basados en una investigación de enfoque cuantitativo.

El tipo de investigación fue básica de nivel descriptivo y diseño no experimental en su variante correlacional – transversal. Para la recolección de información se eligió una muestra que estuvo conformada por 70 trabajadores de una empresa comercializadora de papel a los que se les aplicó cuestionarios conformados por 20 ítems cada uno y una escala tipo Likert, los que fueron sometidos a los procesos de validación por juicio de expertos y de confiabilidad a través de una prueba piloto en la que prueba de alfa de Cronbach determinó que ambos instrumentos presentaban un nivel fuerte de confiabilidad.

Luego de procesar los datos, apoyándonos en el programa SPSS V25.0, se llegó a la conclusión de que existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en un alto nivel en donde el índice de correlación $Rho = ,893$ y la sig. bilateral fue de $p = ,000 < ,050$

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Compromiso Organizacional, Agotamiento Emocional, Despersonalización, Insatisfacción de logro.

ABSTRACT

The development of this research was based on the purpose of determining the relationship between the Burnout Syndrome and Organizational Commitment in the workers of a paper marketing company in the city of Lima. This objective allowed us to plan a set of methodological processes based on a quantitative approach research.

The type of research was basic descriptive level and non-experimental design in its correlational - cross-sectional variant. For the collection of information, a sample was chosen that was made up of 70 workers from a paper marketing company to whom questionnaires made up of 20 items each and a Likert-type scale were applied, which were subjected to the validation processes by Expert judgment and reliability through a pilot test in which Cronbach's alpha test determined that both instruments had a strong level of reliability.

After processing the data, based on the SPSS V25.0 program, it was concluded that there is a significant relationship between Burnout Syndrome and Organizational Commitment at a high level where the correlation index $Rho = .893$ and the S.I.G. bilateral was $p = .000 < .050$

Keywords: Burnout Syndrome, Organizational Commitment, Emotional Exhaustion, Depersonalization, Achievement dissatisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

El síndrome de Burnout es uno de los aspectos que desde hace muchos años ha despertado curiosidad por conocer cuáles serían las formas de evitarlo y sobre todo de que tipo de ayuda se puede brindar a los trabajadores o personas que se ven afectadas por este síndrome el cual resulta ser el último escalón del estrés laboral. Es por este motivo que diversas instituciones mundiales como la Organización Mundial de la Salud (2019) donde explica que el estrés se puede encontrar en todos los individuos a nivel mundial, teniendo un porcentaje calculado del 4,4% y entre ellos está la depresión que viene hacer una afección psicológica y muchas veces puede generar el estrés, en tanto, las incidencias que se han encontrado y quienes más padecen de estrés son el sexo femenino teniendo un 5,1% mientras que en el sexo masculino se encuentra por debajo con un 3,6%.

Estas cifras que aparentan ser tan pequeñas, cuando se traducen a cantidades de población mundial, resultan gigantescas y asombrosas. Lo lamentable es que quienes sufren de este síndrome, tiene una vida laboral y desempeñan cargos de gran valor e importancia dentro de diversas empresas y que debido a los efectos tan negativos que tiene en el comportamiento del trabajador, se ven reflejados en su desempeño y por ende el nivel de compromiso con la organización. De ahí que muchas de las empresas de los países desarrollados, como países europeos, están vigilantes del rendimiento laboral de sus trabajadores no solo con la intención de conocer su capacidad productiva sino, también, para detectar alguna anomalía que esté afectándolo.

El caos social que ha generado la pandemia del SARS Cov2 desde inicios del año 2020, ha transformado por completo la vida laboral, condiciones de trabajo y el nivel de responsabilidades de los trabajadores, que en los inicios de esta pandemia se vieron obligados a teletrabajar, acrecentando sus dificultades, debido a que un gran número de ellos no tenía el dominio tecnológico esperado y se sobrecargaron de responsabilidades, que en muchos casos hasta hoy no logran cumplir. Se suma a ello, el miedo a enfermarse o que sus familiares enfermen, la responsabilidad económica familiar, el cuidado a familiares afectados por la pandemia o por otra enfermedad, etc.

Todo esto ha ocasionado una sobre carga emocional en el trabajador que actualmente se está evidenciando en su estado de equilibrio socio-cultural y que

como parte de los recursos vitales de las empresas comienzan a disminuir su capacidad productiva e incluso en muchos casos se encuentran en periodo de descanso médico. Lo dicho se evidencia en el informe de Balluerka et al. (2020) que detalla que en la población española el 53% valoraba tener un impacto psicológico generado por la situación social de la pandemia, presentando síntomas desde moderados a graves, por otro lado, otros individuos presentaban síntomas de depresión teniendo un cálculo de por lo menos del 16%, igualmente preocupante se encuentra el otro 28% quienes presentaban ansiedad desde moderada a grave y por último el estrés fue presentado por el otro 8% de los individuos. Lo que por supuesto, se ha traducido en que hoy el 18% de los trabajadores activos se encuentren en seguimiento y apoyo psicológico.

Cuando esta realidad se contrasta con lo que se vive en el Perú, la situación es más caótica. Cientos de empresas han quebrado o han cerrado temporalmente, siendo obligados a despedir a sus trabajadores. Otras han reducido el número de colaboradores y sobre cargado la labor de los pocos que han permanecido trabajado durante el estado de cuarentena total. Sin embargo, la necesidad de seguir percibiendo ingresos ha hecho que los propios trabajadores adapten sus propias formas de enfrentar el alto nivel de estrés que los ha llevado a presentar cuadros de síndrome de Burnout.

Sobre el nivel de estrés laboral que origina el Burnout, la revista Capital Humano (2021) ha publicado en su portal información, el cual demuestra que muchos de los ciudadanos peruanos sufrieron un cuadro de estrés mientras pasaban el proceso de la pandemia contabilizándose como el 78%, el resto de los 22% tuvo la dicha de no haber pasado por este síndrome psicológico, en donde de cada individuo que presentó este cuadro sistemático han explicado que pueden trabajar para prevenir el estrés realizando otras actividades que los ayuden a recrearse con un número del 32%, además, otro 18% utilizó conocimientos para poder dividir sus labores entre tiempo laboral y tiempo en familia, de igual manera otro 14% trata de descansar en tiempos determinados para no agobiarse o agotarse y finalmente el 8% tiende a realizar movimientos de sus extremidades constantemente para evitar el agotamiento físico.

Todas estas acciones no bastan para evitar que los efectos del Burnout se evidencien en el nivel de compromiso de los colaboradores de las diferentes empresas. Los niveles de producción se han visto seriamente afectados y el

rendimiento laboral no es el mismo, lo que ha llevado a un bajo nivel de ingresos y rentabilidad de la compañía.

Un somero análisis de la realidad que atraviesa la empresa Praxis Comercial SAC, ubicada en el ámbito de Lima Cercado y que orienta su giro a la comercialización de cartón, papel y otros derivados. Ha permitido evidenciar que existe un porcentaje que según el Informe de Productividad (2020) casi un 15% de los trabajadores realizan su labores desmotivados, apáticos y casi indiferentes al logro de las metas. Ha sido necesario establecer sanciones y penalidades a quienes no alcancen a cumplir los indicadores establecidos para cada área productiva. Aun con ello, su nivel de compromiso no es el mismo que mostraban antes de la pandemia de la Covid 19.

También ha sido posible detectar que quienes cuentan con mayor antigüedad en el puesto laboral, se sienten desgastados, insatisfechos con la retribución recibida por parte de la empresa y que es el sentido moral el que los mantiene ligados a la empresa o la necesidad de mantener el puesto hasta que logren acumular su tiempo de servicio para su jubilación.

Todo ello, ha generado la exigencia de poner en marcha un estudio que permita conocer la solución a la pregunta ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional? en tanto, a partir de las respuestas que se obtengan será posible brindar o proponer ciertos lineamientos teóricos que contribuyan a mejorar las condiciones psicológicas de los recursos humanos en la empresa y por consiguiente se contribuirá en elevar el nivel de compromiso con su organización.

Todos los aspectos señalados en líneas anteriores brindan la posibilidad de establecer los argumentos que justifican esta investigación. según Hernández, Fernández y Baptista (2016) indican que, todo estudio se encuentra orientado en la solución de problemas, además, cabe necesario mencionar que se debe analizar cada motivo del proyecto. Por ello, la justificación teórica radica en el hecho de que la presente investigación brindará contribuciones teóricas que hagan posible incrementar el conocimiento sobre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional a fin de contar con mayor conocimiento y dominio para encontrar soluciones a la problemática planteada.

La justificación metodológica, se basa en que el presente estudio permitirá el desarrollo de métodos y técnicas, así como el diseño de instrumentos para

recolectar información sobre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional. Todos ellos podrán ser útiles para otras investigaciones que guarden similitud con el propósito de esta indagación. La justificación Práctica, se encuentra orientada a descubrir la relación entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional, contribuyendo con ello a elevar el nivel de compromiso organizacional en base a la discusión de los efectos del estrés laboral que lleva a los colaboradores a sufrir los estragos de este síndrome. La justificación social, se fundamenta en el hecho de los aportes teóricos de esta investigación beneficiará no solo al trabajador de una empresa Comercializadora de Papel, sino que también se evidenciará en los niveles de rentabilidad de dicha organización empresarial.

Luego de conocer la problemática en diversos ámbitos, se ha establecido las preguntas de investigación que corresponde al problema general, el cual interroga sobre ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa Comercializadora de Papel, Lima 2021?

También se ha formulado el primer problema específico con la interrogante ¿Cuál es la relación entre el Agotamiento Emocional y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa Comercializadora de Papel, Lima 2021? El segundo, problema específico cuestiona sobre ¿Cuál es la relación entre la Despersonalización y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa Comercializadora de Papel, Lima 2021? Y el tercer problema específico busca respuesta sobre ¿Cuál es la relación entre la Insatisfacción de Logro y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa Comercializadora de Papel, Lima 2021?

También se ha delimitado los objetivos que se perseguirán con esta investigación. El objetivo general es determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa Comercializadora de Papel, Lima 2021.

En cuanto a los objetivos específicos, el primero es determinar la relación entre el Agotamiento Emocional y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa Comercializadora de Papel, Lima 2021. El segundo busca determinar la relación entre la Despersonalización y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa

Comercializadora de Papel, Lima 2021. El tercero se orienta a determinar la relación entre la Insatisfacción de Logro y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa Comercializadora de Papel, Lima 2021.

Cada interrogante formulada ha generado la necesidad de establecer respuestas empíricas que, en primer lugar, corresponden a la hipótesis general que asevera que, existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa Comercializadora de Papel, Lima 2021.

La primera hipótesis específica afirma que, existe relación significativa entre el Agotamiento Emocional y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa Comercializadora de Papel, Lima 2021. La segunda afirma que, existe relación significativa entre la Despersonalización y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa Comercializadora de Papel, Lima 2021. Mientras que la última señala que, existe relación significativa entre la Insatisfacción de Logro y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa Comercializadora de Papel, Lima 2021.

II. MARCO TEORICO

Con la necesidad de conocer sobre la temática de la investigación, se tuvo interés por buscar información de fuentes virtuales, como fueron los trabajos de investigación de Wilson (2021) en su estudio tuvo como finalidad, encontrar cómo se asocian los elementos objeto de investigación. La metodología fue descriptiva, correlativa y no experimental. La muestra estuvo conformada por 123 empleados, que se les aplicó encuestas, donde se encontró que el clima laboral no influye en los empleados con dicha patología. En conclusión, conforme a los resultados de la correlación de Pearson se tuvo un coeficiente entre el clima laboral y el síndrome de burnout cuyo valor fue de $-0,375$, de manera que, cuando el clima laboral mejora en una unidad la presencia del Burnout disminuye.

Pajares (2020) en su estudio tuvo el propósito de encontrar la asociación entre el síndrome de burnout y clima laboral en médicos. El estudio fue de tipo básica. En tanto, se tuvo una muestra de un total de 81 profesionales de la salud, que participaron en diversos cuestionarios. Finalmente, se evidenció de acuerdo a los datos obtenidos que, si existe una relación significativa y positiva entre ambos elementos mencionados anteriormente, en donde se tuvo un resultado de $\rho = -,417$.

Suazo (2019) en su tesis titulada planteó la finalidad de fijar cómo influye el compromiso organizacional en el síndrome de burnout de los trabajadores de esta compañía. El estudio fue descriptiva, cuantitativa y no experimental. Además, según la recaudación de datos, se emplearon cuestionarios a un total de 126 personas. Se concluyó que, ambos elementos investigados se asocian significativamente con el síndrome de Burnout, pues logró obtener un resultado de ($\rho = 0.242$).

Odiaga y Reyes (2019) en su estudio su objetivo fue determinar el grado correlativo entre ambos elementos a indagar. Aplicaron un método de estudio descriptivo y no experimental. También aplicaron diversos cuestionarios a todos los trabajadores. Finalmente, dentro de los datos se encontró que la patología de Burnout se halló en un grado bajo en ambos sexos, por su parte, el segundo elemento investigado se encuentra en un grado alto. En consecuencia, se destacó una correlación moderada entre ambos fenómenos investigados.

Esplana y Núñez (2018) realizaron una tesis que tuvo como finalidad de encontrar la asociación entre el Síndrome de burnout y clima organizacional en docentes. Además, el estudio fue descriptivo, correlativo y no experimental, contando con la participación de 76 profesores a quienes se les aplicó encuestas. En consecuencia, se determinó que los profesores que laboran en dicho Centro Educativo presentan dicha patología moderada y baja, además, el clima organizacional fue débil, concluyendo que se presentó un nexo directo entre ambos fenómenos investigados.

También se logró identificar estudios publicados en diversos artículos científicos en inglés. Dentro ellos se tuvo el artículo de Vega (2020) *cuya* finalidad fue encontrar el nexo que se presentó entre el síndrome de Burnout y cómo desempeñaron sus labores el personal de enfermería del complejo hospitalario. Se tuvo una metodología cuantitativa, correlativa y no experimental, en donde se tuvo una muestra de 50 enfermeros, por lo tanto, se les aplicó encuestas, concluyendo que, si existe una asociación positiva e indirecta entre ambos fenómenos que fueron motivo de estudio.

Hurtado (2019) en su artículo tuvo como finalidad describir si se presentó algún nexo entre el cansancio laboral y cómo se desempeñan los profesores en el Centro Universitario. El estudio fue un método correlativo, en donde se aplicó, encuestas a un grupo de 56 profesores. Por tanto, concluyó que, se evidencia un nexo positivo entre ambos fenómenos antes mencionados, obteniéndose un valor de $r = 0,754$.

Flores y Gómez (2018) en su artículo, plantearon el propósito de describir el nexo de la ayuda institucional percibida y el compromiso de los profesores en un centro educativo privado. La investigación fue descriptivo y correlativo. Además, se tuvo una muestra de 135 empleados, de manera que, participaron en las encuestas para conocer sobre las opiniones. Finalmente, se llegó a concluir que, ambos fenómenos de estudio presentaron un nexo positivo y significativo.

Cerrón y Poma (2017) en su artículo tuvo como finalidad verificar como el estrés laboral influye en el clima organizacional de los empleados que laboran en dicho centro de salud. En el estudio se empleó una metodología descriptiva y correlativa, en donde se contó con la participación de 150 empleados, todos ellos

se les pudo aplicar diversas encuestas. Finalmente, se verificó que, a pesar del cansancio en el trabajo, los empleados contaron con un ambiente positivo.

Vallenas (2017) en su artículo, se tuvo como principal propósito describir el vínculo entre ambos fenómenos mencionados. Así mismo, el artículo fue descriptivo, correlativo y no experimental. Además, se tuvo una muestra de 204 profesores, que fueron participes en las encuestas. En conclusión, de acuerdo a los resultados obtenidos se evidenció que los docentes presentaron un porcentaje significativo de agotamiento emocional.

En el ámbito internacional los estudios de mayor trascendencia fueron como el expuesto por Tumbaco (2021), cuyo objetivo fue, encontrar cómo el agotamiento físico influye en el compromiso laboral que tiene el personal médico del complejo hospitalario objeto de estudio. La investigación fue de enfoque cuantitativa, de diseño no experimental con un alcance correlacional. La investigación contó con una muestra conformado por 85 personas, además, participaron en la encuesta, con la finalidad de recolectar información. En conclusión, el agotamiento físico tuvo un vínculo negativo y significativo con el compromiso del trabajo de las personas que laboraron en dicho centro sanitario, afirmándose un resultado de -0.764 ($\alpha < 0.01$).

Solano (2020) tuvo como objetivo describir cómo los militares ejercen sus labores cuando influyen en ellos el agotamiento físico y el compromiso que tienen por realizar sus funciones. La investigación se desarrolló desde un enfoque cuantitativo, teniendo una tipología aplicada y no experimental. Además, fue descriptiva y correlativa. Contando con la población de la institución a los cuales se les aplicó cuestionarios. Por lo tanto, conforme a la información recaudada se evidenció que a los militares les afectan significativamente el agotamiento físico de acuerdo a sus funciones que ejercen en el día a día, esto calculándose en un porcentaje promedio de casi el 100%, en consecuencia, estos realizaron las actividades donde fueron afectados por las disonancias cognitivas, que los conlleva a tomar decisiones incorrectas.

Medina (2018) realizó un estudio que tuvo como finalidad de encontrar cómo el cansancio físico influye en la labor que tienen los empleados del área administrativa. No obstante, se empleó una investigación descriptiva y correlativa, en donde se aplicó dos cuestionarios a un grupo significativo de participantes que decidieron ser parte de dicho estudio. En conclusión, se verificó

la influencia positiva y media, ya que ambos elementos fueron correlacionales significativamente.

Agüero (2018) en su tesis se verificó que el objetivo fue, encontrar de qué manera interviene la satisfacción laboral en el agotamiento físico y emocional en los empleados de dicho centro. El estudio tuvo una metodología correlativa y no experimental. De acuerdo a la técnica empleada se empleó cuestionarios aplicados a un total de 49 empleados. Encontrándose que, casi el 60% están satisfechos por la labor que ejerce, además, un 40% de ellos manifestaron sentirse agotados. En conclusión, se presentó un nexo positivo entre ambos elementos investigados.

Peralta (2017) en su estudio se planteó el propósito de encontrar cómo se asoció el compromiso organizacional en la satisfacción en los empleados del sector de enfermería. Además, se empleó un método de tipo cuantitativo, descriptivo, correlativo y no experimental. La muestra fue de 74 profesionales de la salud, en donde en base a ellos se evidenció que se relacionaron positivamente con la satisfacción, demostrado con un valor de $R=0,766$.

También se presentó publicaciones de artículos en inglés que fueron afines a nuestra investigación y que se han publicado en diversas revistas. Así se tiene a Malander (2019) con su artículo, tuvo como finalidad dar una explicación detallada del dominio del burnout en los profesores que dictan los grados de secundaria. Su metodología fue cuantitativa y descriptiva. En conclusión, se verificó que la muestra fue constituida por los 133 docentes que participaron en este estudio por medio de un cuestionario, por lo tanto, se identificó que los docentes presentaron agotamiento físico y emocional en su lugar laboral, afectando así su posición dentro del centro educativo.

Carballeira (2017) en su artículo, se tuvo como propósito, aplicar un método estructural de primer orden en el que, por un lado, se evidenció una asociación de forma estadística y con significados ya llegando al directo y positivo en la carga de trabajo y los conflictos de roles, generando agotamiento emocional personal.

Mercado y Gil (2017) realizaron un artículo, que tuvo como finalidad, examinar cómo los problemas interpersonales en el lugar laboral, así como el compromiso a trabajar influyen en el agotamiento físico y emocional de los empleados que laboran en dicho centro. El estudio fue de nivel descriptiva y

correlativa. Además, se tuvo una muestra conformado por 389 personas, que participaron en una encuesta. De acuerdo a los datos obtenidos se evidenció que los problemas interpersonales afectan positivamente y significativamente sobre el agotamiento físico y emocional de los empleados. En conclusión, se verificó el compromiso de los trabajadores para que puedan disminuir los efectos secundarios de la patología antes descrita.

De Vera (2017) en su artículo, se planteó el propósito de encontrar la influencia que tiene la entereza con las labores cotidianas de los profesores. El estudio fue de metodología descriptiva y de diseño no experimental. Dentro de los resultados encontrados se demostró que existe un porcentaje considerable de docentes que presentaron una entereza positiva de acuerdo a sus labores, en donde se encontraron afectados en casi el 60%, además, esto les ocasiona un elevado agotamiento en su eficiencia laboral.

Bermúdez (2017) en su artículo, se centró en el agotamiento físico, pero desde la perspectiva psicológica, incluyendo la evaluación del engagement como abordaje diferencial y complementario al estudio del burnout. Se empleó un estudio correlativo. Demostrando que al implementar las escalas de medición tanto para Burnout como para engagement, los datos obtenidos demostraron que, al elevar los niveles de engagement, los niveles de Burnout fueron mínimos.

En la indagación sobre las teorías que fundamentaron el Síndrome de Burnout se identificó algunas que son de gran contribución para esta investigación. De manera que, se tuvo la Teoría del Afrontamiento de Lazarus y Folkman (1986) que explicaron que la fatiga un síntoma que la persona percibe como una dificultad para hacer actividades de forma continuada o intensa, le es imposible continuar y esto tanto para actividades físicas como para actividades intelectuales. En consecuencia, dicho síntoma todos pueden percibir en gran manera cuando se hace actividades intensas o aparece en actividades menores, lo cual es crónico o es persistente a lo largo del tiempo se transforma en una enfermedad. En tanto, es una enfermedad que se encuentra basada en la presencia de fatiga persistente a lo largo del tiempo. No obstante, Saborío y Hidalgo (2015) indican que es una manera inapropiada de afrontar un agotamiento de cualquier índole.

Los autores Lazarus y Folkman (1986) añadieron que el estrés desde la perspectiva psicológica se trata de un vínculo bastante particular que se da del

individuo con el entorno donde se encuentra cumpliendo sus labores, misma que hace que los estímulos sean negativos y se agraven peligrando la integridad psicológica de la persona. De este modo, cuando un individuo se enfrenta a un agente estresante, el hecho de haberse enfrentado a una situación similar permitirá que el agente estresante tenga menos efecto que cuando la apareció en vez primera debido a que su conciencia guarda información sobre las circunstancias a la que se afrontó y cuáles fueron los procesos que utilizó para desvanecer el estrés o ansiedad.

Otra teoría que explicó muy bien el fenómeno del Burnout y que fundamenta sus características en el ser humano es la Teoría de la Crisis de Lindemann (1944) el mismo que expuso que la crisis suele surgir cuando el individuo está afrontando un obstáculo que es relevante para el mismo y que puede impedir el logro de los objetivos propuestos bien sea laborales o de vida y que posiblemente puede ser imposible superarlo utilizando técnicas cotidianas para solventarlo, no obstante, las crisis no siempre provocarán adversidades en el individuo o dejarán una afección pero pueden llegar a desestabilizar al sujeto produciendo respuestas emocionales a algo que puede considerar peligroso, también esta puede ser originada como una forma de respuesta de la conciencia a los conflictos que pueda presentar la persona de forma externa e interna produciendo en ellos un gran dolor, de tal forma que se suele crear un mecanismo para aliviar estos estímulos molestos y poder forjar un equilibrio.

De acuerdo a Lindemann (1944) señaló que, el estrés puede pasar por dos mecanismos los cuales son adaptativos o desadaptativos, en cualquiera de ellos el dolor puede ser intenso y de igual forma superable, sin embargo, si se pasa por el desadaptativo el dolor generará otros síntomas a niveles de psiquiatría y que muchos individuos cristalizan estos síntomas de forma neurótica, generando conductas que no les permiten desarrollar sus habilidades debidamente, en tanto, cuando hay casos muy graves las crisis pueden desestabilizar al individuo generando reacciones con grandes consecuencias como puede ser el suicidio, cometer otro tipo de delitos como homicidio y hasta pueden llegar a realizar ambos.

A cada una de estas teorías se suman las definiciones conceptuales de la variable Síndrome de Burnout y sus dimensiones. El autor que fundamentó estas definiciones fue Uribe (2014) no es más que un grupo de dolencias que se

evidencian en cada una de las actitudes y funciones orgánicas de los individuos. Por lo tanto, la variable estuvo agrupada en tres dimensiones agotamiento o desgaste emocional, la despersonalización y la insatisfacción de logro. Las características que presenta dicha patología es un estado de agotamiento del empleado que se manifiesta en la poca energía mental y física que es conocida como el cansancio emocional, por lo que suelen perder el interés por sus labores y se encuentran desmotivados, además de auto desvalorarse y que no es más que la reducción de la realización profesional o personal.

Este concepto coincidió con Maslach & Leiter (2016) que señalaron que el Burnout no suele manifestarse de forma subjetiva e interna afectando las condiciones del trabajador y principalmente en la autoevaluación de su profesión causando efectos negativos en todas sus emociones y conductas dejando un bajo estándar en la organización. En definitiva, para Schaufeli & Salanova, (2014) destacaron que, un fenómeno múltiple que está compuesta por las reacciones que genera el estrés como respuesta a las presiones laborales, lo que hace que el individuo se distancie mentalmente y crea experiencias negativas.

Cada dimensión se detalló por Uribe (2014) que señaló que fueron tres y que la primera fue el Agotamiento emocional, que fue definido como el agotamiento físico y mental de un individuo que suele manifestarse cuando se atraviesa un proceso de sobrecarga a niveles psíquicos debido a las grandes responsabilidades que toca asumir en lo laboral o en lo personal.

La segunda dimensión que estableció Uribe (2014) se denominó como Despersonalización, que fue la serie de emociones y comportamientos que dan como respuesta un estímulo negativo, por lo que el individuo suele ser distante con terceros y sentir que es diferente al resto, pero en un contexto negativo, aunque estas son sensaciones transitorias.

Así mismo, la tercera dimensión fue la insatisfacción de logro, donde Uribe (2014) la definió como la falta de sentido y desilusión que tiene el individuo hacia su vida por no alcanzar metas personales, por lo que, emociones de fracaso y decepción suelen componer a la insatisfacción. Es decir que, es un sentimiento que surge cuando las cosas que tenemos o que hemos conseguido no nos parecen suficientes o no cubren por sí mismas nuestras expectativas.

Por otro lado, se logró identificar algunas teorías que fueron el fundamento científico de la variable compromiso organizacional. De modo que, se expuso la teoría de los dos factores de Herzberg, que de acuerdo a Hellriegel (1998) mantiene diversos modelos que generan gozo en la labor que desempeña, a ellos se conoce como factores de motivación. En tanto que otros producen insatisfacción laboral, lo que se denominó factores de higiene. También señaló Hellriegel (1998) que los Factores de motivación, estuvo caracterizado por aquellos nuevos retos a asumir, mismas que permiten que los logros y avances sean reconocidos influyendo en el crecimiento personal y laboral, por lo que, la motivación se encuentra presente en altos niveles. Dichos elementos pueden determinar si el trabajo que se realiza está siendo interesante y a la vez proporciona satisfacción.

A su vez los Factores de higiene se encontró caracterizada por el ambiente que se proporcionó en el área laboral, por lo que, fue necesario que las condiciones de trabajo sean flexibles o adaptadas para mantener la motivación en buenos niveles, que las políticas de la empresa beneficien tanto al empleado como al empresario, que exista un buen compañerismo entre los trabajadores y la remuneración sea justa. No obstante, pueden existir compañías que mantienen una higiene laboral estándar, que si bien suele mantener una motivación adecuada no es propicia para incrementarla.

Otra teoría que definió el compromiso organizacional que se relacionó al modelo teórico de las cualidades propuestas por Hackman y Oldham (1978) dos investigadores del comportamiento organizacional que determinaron la forma en la que se estructura el trabajo abriendo paso a que los trabajadores se motiven internamente, dicha motivación interna suele ocurrir en el sujeto porque se interesa en su labor, creando emociones positivas, porque sus labores están siendo realizadas adecuadamente. De igual manera, tanto factores internos como externos funcionan para que las labores sean efectivas. Finalmente, se puede decir que dicho compromiso organizativo es el nivel en que el trabajador identifica la compañía como una meta a alcanzar (Coronado, 2020).

Sobre la teoría, Hackman y Oldham (1978) afirmaron que los componentes de su modelo teórico incluyen elementos, dentro de los cuales está (1) La variedad de habilidades, es aquel que tiene un gran nivel de responsabilidad para el puesto a adquirir, donde el sujeto debe desempeñar sus funciones en

diversas actividades y qué necesita utilizar un conjunto de destrezas y habilidades diferentes para lograrlo. (2) La identidad de tarea, se trata de la realización de una labor de forma completa, debido a qué es lo que precisa el puesto. (3) La importancia de la tarea, es la relevancia que tiene la actividad o trabajo que debe realizarse, influyendo en la vida de muchos individuos desde adentro de la organización hasta de forma externa. (4) La autonomía, se trata de la Libertad qué un cargo genera, permitiendo que el individuo tenga independencia en las labores, determinando los procesos que utilizará y siendo discreto en su programación. (5) La retroalimentación, es el conocimiento adquirido de las diferentes partes que se encuentran realizando un trabajo y, que en su conjunto lograron resultados efectivos y eficientes.

Además, el concepto del compromiso organizacional, el mismo que se fundamenta en el concepto establecido por García e Ibarra (2016) detallaron que se trató del reconocimiento de la compañía, sabiendo que deben trabajar en conjunto para alcanzar los objetivos propuestos por ella y creando aspiraciones para mantenerse en el centro de labores. Ambos autores partieron de las ideas que propusieron John Meyer y Natalie Allen en los años noventa, y que, también fueron inspiración para Galicia Arias que analizó las componentes establecidas por estos autores y validó su cuestionario.

Según señalaron que García e Ibarra (2016) mencionaron que la primera dimensión como el compromiso afectivo, conocido también como el deseo, se caracterizó por el vínculo emocional forjado por el individuo hacia la compañía formando un apego hacia las labores que desempeñan disfrutando de la permanencia sintiéndose satisfechos porque sus expectativas han sido llenadas. Así también, la segunda dimensión denominada compromiso de continuación o necesidad. Esto se refiere a que el individuo reconoce que puede haber costos financieros y desgastes físicos y psicológicos en el caso de buscar otras oportunidades.

Finalmente, los autores García e Ibarra (2016) detallaron que la tercera dimensión fue el compromiso normativo, que viene a ser en términos generales el deber y señalan que el trabajador cree fielmente en la lealtad proporcionada por la compañía y de cierta forma crece un sentido moral en ellos y se sienten comprometidos y le brindan su permanencia porque se sienten afortunados y valorados como un empleado fundamental dentro de la institución.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue denominada como básica, porque se tuvo como finalidad obtener conocimiento sobre las variables como el síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional, por lo tanto, se pudo comprender la problemática de estudio. El tipo de estudio fue cuantitativo, debido a que los datos recolectados fueron tratados matemáticamente con la intención de conocer si la hipótesis establecida, en el cual, existe relación entre el síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional, fue aceptada o rechazada.

El nivel del estudio fue correlacional, porque estuvo orientado en determinar o establecer la relación entre el síndrome de Burnout y el compromiso organizacional, y de esta manera establecer posibles sugerencias o soluciones ante la problemática de estudio.

El diseño en la investigación fue no experimental, porque no se tuvo propósito de manipular las variables síndrome de Burnout y el compromiso organizacional, que conlleve a un cambio o al efecto de una sobre otra. Así mismo, el diseño fue transversal o transaccional, porque el estudio se realizó en un tiempo determinado, y la medición se realizó por única vez. Es decir que, la recaudación de datos fue establecido durante un momento establecido.

Finalmente, el método fue hipotético – deductivo, porque a través de la observación se pudo identificar la problemática para poder plantear las hipótesis que deben de ser aceptadas o rechazadas utilizando la recolecta de información y su debido análisis se darán las deducciones necesarias del estudio.

3.2. Variables y operacionalización

Uribe (2014) en relación al Síndrome de Burnout, declaró que fue un conjunto de síntomas que se evidencian en cada una de las actitudes y funciones orgánicas de los individuos. Estas están agrupadas en tres dimensiones agotamiento o desgaste emocional, la despersonalización y la insatisfacción de logro. De modo que, para medir esta variable se estableció un cuestionario de preguntas, como instrumento para recolectar información. Por lo tanto, se elaboró un cuestionario de 20 preguntas, que estuvo en función de 3 dimensiones y 12 indicadores.

García e Ibarra (2016) determinaron que el compromiso organizacional, fue la forma en la que se estructuró el trabajo abriendo paso a que los

trabajadores se motiven internamente, dicha actitud suele ocurrir en el sujeto porque se interesa en su labor, creando emociones positivas, porque sus labores están siendo realizadas adecuadamente y con ello no dependerá de factores externos que intervengan en la motivación. De manera que, la medición del compromiso organizacional involucró la estructuración de un cuestionario de 20 ítems, con 12 indicadores que permitió conocer las características específicas de esta variable.

3.3. Población, muestra y muestreo

En el estudio se consideró a un conjunto de personas que pertenecen al contexto donde se desarrolla el proyecto investigativo y compartieron características similares que pueden ser estudiados debido a sus peculiaridades, de manera que, la población fue de 70 empleados de una compañía papelería ubicada en Lima. Todos ellos se desempeñaron en las diferentes áreas, así mismo, se tuvo acceso directo para realizar la encuesta respectiva y recolectar información.

En la investigación se consideró la muestra, para evidenciar un subgrupo determinado de personas que comparten características o propiedades en común, así mismo, se tuvo acceso total a cada una de las unidades de análisis que formaran parte de la muestra, con la finalidad de lograr la representatividad poblacional. Por lo tanto, la muestra de estudio fue censal, porque tuvo como unidades de análisis al 100% de la población identificada, y se demostró que participaron una cantidad reducida de personas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la investigación la técnica de recolección de datos fue la encuesta porque consistió en un proceso para aportar datos que se extraen por medio de las respuestas que se obtienen como producto de un conjunto de preguntas plasmadas en los cuestionarios sobre el Síndrome de Burnout y el compromiso organizacional.

Así mismo, el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, como un elemento físico que estuvo estructurado por un conjunto de preguntas que fueron redactadas de forma coherente, organizada, secuencial y en función de un conjunto de dimensiones e indicadores que forman parte de un fenómeno que se encuentra en estudio.

Finalmente, un elemento primordial para la construcción y aplicación del cuestionario fue determinar la ficha técnica, donde se detalló las principales características y objetivos de las variables Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional. Por consiguiente, la ficha técnica fue la siguiente:

La validez de los instrumentos en el estudio fue relevante para medir de forma significativa y adecuada cada indicador de medición para el cual ha sido diseñada una pregunta. Así mismo, la validez se evaluó mediante la técnica del juicio de expertos, donde este procedimiento consistió en seleccionar a tres expertos en investigación y solicitar su evaluación o recomendaciones sobre cada pregunta, verificando criterios como la claridad, coherencia y pertinencia en el cuestionario de las variables Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional, evidenciado en la ficha de validación de expertos.

Este proceso de validación estuvo a cargo de tres docentes de la Universidad Cesar Vallejo, con estudios de posgrado y experiencia en el análisis de la problemática del sector de administración, de manera que, evaluaron los instrumentos, y determinar si cumplen con el criterio de suficiencia para ser aplicados en la muestra de estudio.

Se identificó que los resultados del proceso de validación fueron relevantes para verificar el criterio de suficiencia por parte de todos los jueces y por tanto resultaron válidos para ser utilizados en la medición a los trabajadores de la muestra de estudio.

La confiabilidad de un instrumento se estableció según la medida en que los resultados que se obtienen cada vez que es aplicado en una muestra de estudio, se evidencia la estabilidad en los resultados, demostrando que son eficaces para el recojo de información.

De manera que, la confiabilidad se determinó con una prueba piloto, para identificar el nivel de fiabilidad de los cuestionarios sobre Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional respectivamente. Por consiguiente, la prueba piloto se realizó sobre 20 trabajadores que presentaban características semejantes.

Por lo tanto, se aplicó la prueba estadística de Alfa de Cronbach, que fue relevante por la escala de los instrumentos era de tipo politómica (Likert) y por tanto, satisfacía las condiciones estadísticas que se requería para poder determinar la consistencia interna de ambos instrumentos. De modo que, se

obtuvo un alfa de cronbach de 0.866 para la variable Síndrome de Burnout y un valor de 0.873 para la segunda variable Compromiso Organizacional.

Tabla 1

Índice de confiabilidad para los instrumentos de medición.

Variabes	Alfa de Cron Bach	N de elementos
Síndrome de Burnout	,866	20
Compromiso organizacional	,873	20

3.5. Procedimiento

En el estudio para cumplir los objetivos se llevó a cabo diversos procedimientos, con la finalidad de establecer de manera precisa cada una de las conclusiones que se relacionaron a las hipótesis planteadas en la investigación.

Los procedimientos se relacionaron con el diseño y elaboración de los instrumentos de recolección de datos, su validación y determinación de la confiabilidad. Una vez cumplida esta etapa se desarrolló la encuesta y los datos recolectados se organizaron en una base de datos en Excel, luego se procedió a su procesamiento estadístico, organización y análisis de cada uno de los resultados, con su consiguiente interpretación y finalmente la redacción de las conclusiones y recomendaciones.

El recojo de la información se llevó a cabo de manera directa, encuestando a cada trabajador de la empresa papelera y solicitándoles que respondieran a cada una de las 20 preguntas que conformaron cada cuestionario sobre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional. En la estructura de cada instrumento el encuestado pudo marcar de manera anónima, cualquiera de los cinco índices de medición que fueron: Siempre (5); casi siempre (4); a veces (3); Casi nunca (2) nunca (1). Los índices de medición de la variable y de sus dimensiones se determinó el nivel en que se manifestó en cada individuo. La categorización de las variables estuvo en función de los siguientes rangos. Alto [74 – 100]; Medio [47 – 73]; Bajo [20 – 46]

3.6. Método de análisis de datos

De acuerdo a la metodología que se empleó en esta investigación, el método de

procesamiento de datos fue el cuantitativo. Por lo tanto, se realizó la aplicación de procedimientos estadísticos que hacen posible determinar la veracidad o falsedad de nuestras hipótesis de investigación que fueron formuladas a priori durante la planificación de este estudio.

El método fue relevante para cumplir con el análisis descriptivo, con el cual se organizarán diversas tablas y figuras con porcentajes estadísticos que nos otorgaran la posibilidad de describir el comportamiento de las variables y sus dimensiones. También cumpliremos con desarrollar el análisis inferencial, en donde aplicaremos la prueba estadística de tipo no probabilística para determinar la validez de las hipótesis de estudio. Esta prueba estadística fue relevante para conocer el nivel de relación y significancia para las variables Síndrome de Burnout y compromiso organizacional, incluyendo en ello a cada una de las dimensiones. La prueba fue pertinente debido a que las variables fueron de tipo ordinal y se categorizaran los índices de medición estableciendo tres categorías.

3.7. Aspectos éticos

Dentro de los aspectos éticos tendremos presente que el código de ética de la Universidad Cesar Vallejo detalla que, en la ciencia sociales, se rigen según las pautas éticas para el proceso de la investigación, basadas en el respeto a la persona, el conocimiento, los valores democráticos, la calidad de la investigación y la libertad académica. Así mismo, se promueve la persuasión oral, el consentimiento informado, la protección de la autonomía y la privacidad de los participantes de la investigación el respeto a cada una de las pautas éticas que se debe considerar en el proceso de investigación científica.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

El resultado del procesamiento de los datos recolectados permitió organizar las siguientes tablas y gráficos:

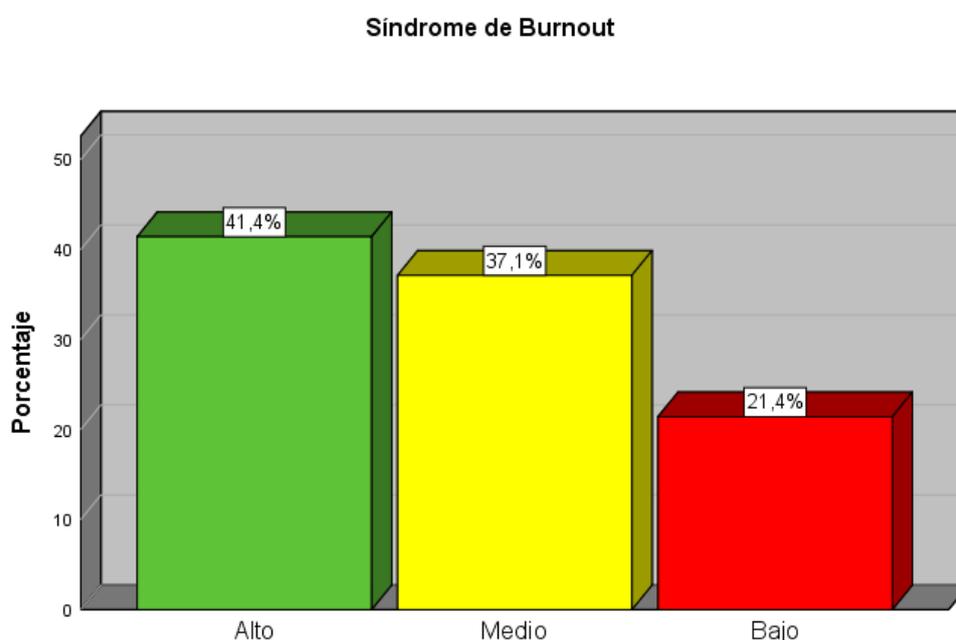
Tabla 2

Categorización de los niveles de la variable Síndrome de Burnout.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	29	41,4
	Medio	26	37,1
	Bajo	15	21,4
	Total	70	100,0

Figura 1

Porcentajes de la variable Síndrome de Burnout en los trabajadores.



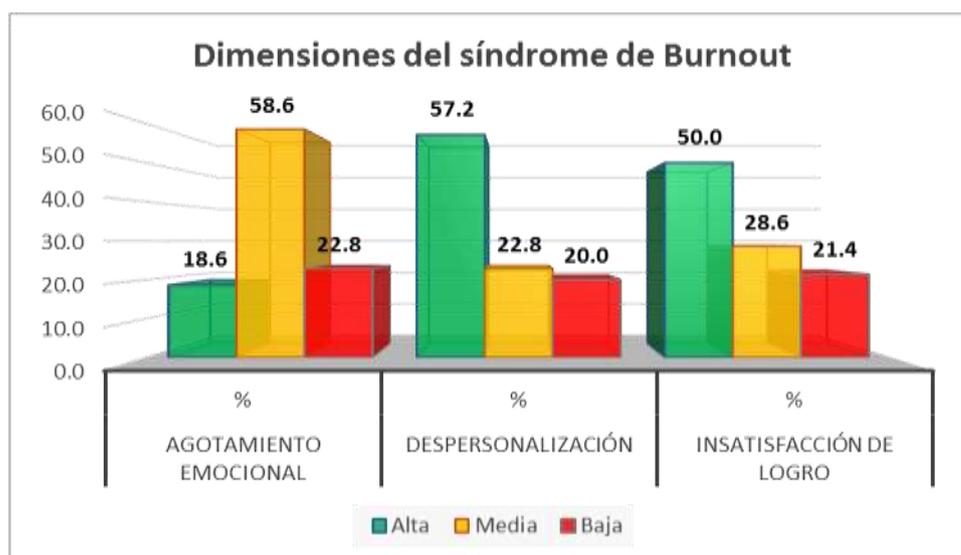
De la tabla número 2 y figura número 1 se detallan los datos, en donde el 41,4% de ellos se ubicaba en el nivel alto, seguido de un 37,1% en el nivel medio y el 21,4% en el nivel bajo. En base ello, se puede afirmar que en los trabajadores de esta empresa se evidenció una sintomatología que los ubica en los niveles alto y medio en cuanto al Síndrome de Burnout.

Tabla 3*Categorización de los niveles de la variable Síndrome de Burnout.*

Dimensiones	Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje valido
Agotamiento emocional	Alto	[26-35]	13	18.6
	Medio	[16-25]	41	58.6
	Bajo	[7-15]	16	22.8
Despersonalización	Alto	[23-30]	40	57.2
	Medio	[14-22]	16	22.8
	Bajo	[6-13]	14	20.0
Insatisfacción de logro	Alto	[26-35]	35	50.0
	Medio	[16-25]	20	28.6
	Bajo	[7-15]	15	21.4

Figura 2

Porcentajes de la variable síndrome de Burnout.



En la Tabla 3 y figura 2 observamos que luego de encuestar a 70 trabajadores de una empresa comercializadora de papel, el 58.6,0% de ellos demostró nivel medio de agotamiento emocional, 22,8% bajo y el 18,6% alto. Así también, el 57,2% presento un alto nivel de despersonalización, 22,8% tenía un nivel medio y el 20,0% un nivel bajo. De igual manera, el 50,0% se ubicó en el nivel alto de

insatisfacción de logro, el 28,6% se ubicó en el nivel medio y el 21,4% en el nivel bajo. En síntesis, se puede detallar que aproximadamente la mitad de los trabajadores presenta despersonalización o insatisfacción laboral en un nivel alto, en tanto que su agotamiento emocional es de nivel medio.

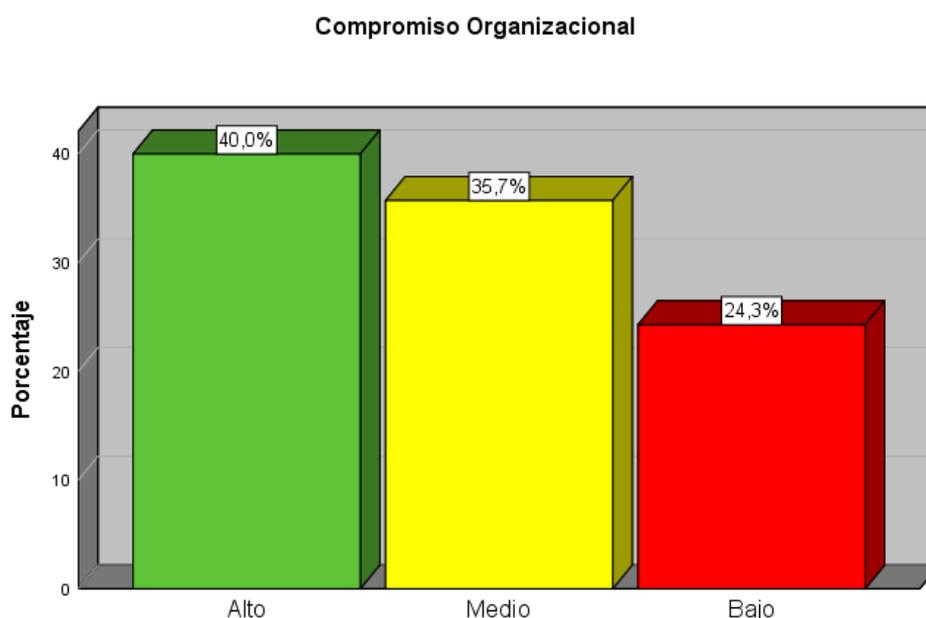
Tabla 4

Categorización de los niveles de la variable compromiso organizacional.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	28	40,0
	Medio	25	35,7
	Bajo	17	24,3
	Total	70	100,0

Figura 3

Porcentajes de la variable compromiso organizacional.



De la tabla número 4 y figura número 3 se detallan los datos, en donde, el 40% de ellos demostró que su compromiso organizacional es alto, seguido de un 35,7% de trabajadores con un nivel medio de compromiso organizacional y el 24,3% que demostró que su compromiso organizacional era de nivel bajo. Todos estos valores permiten resumir que el compromiso organizacional de los

empleados de la compañía comercializadora de papel se ubica entre los niveles alto y medio.

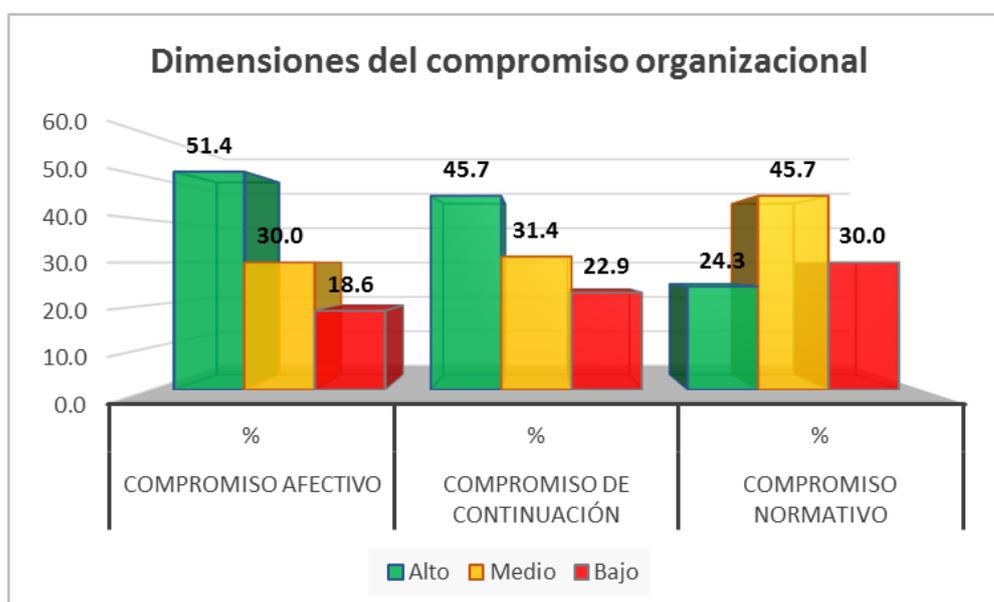
Tabla 5

Categorización de los niveles de la variable compromiso organizacional.

Dimensiones	Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje valido
Compromiso afectivo	Alto	[26-35]	36	51.4
	Medio	[16-25]	21	30.0
	Bajo	[7-15]	13	18.6
Compromiso de continuación	Alto	[23-30]	32	45.7
	Medio	[14-22]	22	31.4
	Bajo	[6-13]	16	22.9
Compromiso normativo	Alto	[26-35]	17	24.3
	Medio	[16-25]	32	45.7
	Bajo	[7-15]	21	30.0

Figura 4

Porcentajes de la variable síndrome de Burnout.



De la tabla número 5 y figura número 4 se detallan los datos. De todos ellos el 51,4% demostró que su compromiso afectivo era de nivel alto, seguido del 30,0%

con un nivel medio y el 18,6% con un nivel bajo. De igual forma, el 45,7% de los trabajadores demostró un compromiso de continuación que se ubicaba en el nivel alto, un 31,4% en el nivel medio y el 22,9% bajo. Para culminar, el 45,7% demostró que su compromiso normativo era de nivel medio, el 30,0% que era bajo y el 24,3% alto.

4.2. Resultados inferenciales

De manera que los resultados obtenidos fueron analizados y procesados de forma inferencial para poder conocer la validez de las hipótesis de investigación.

Prueba de hipótesis general

Ho = No existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa comercializadora de papel, Lima 2021

Hi = Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa comercializadora de papel, Lima 2021

Condiciones estadísticas

El nivel de significación “p” es menor a 0.05; rechazar la Ho

El nivel de significación “p” es mayor a 0.05; no se rechaza la Ho

Nivel de significancia: 95% de confianza ($p = ,050$)

Tabla 6

Correlación entre el síndrome de Burnout y el compromiso organizacional, según Spearman.

		Síndrome de Burnout		Compromiso Organizacional	
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	1,000	,893**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	70	70	
	Compromiso Organizacional	Coefficiente de correlación	,893**	1,000	
Sig. (bilateral)		,000	.		
N		70	70		

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

De la tabla número 6 se demuestran los datos de la prueba de Spearman en donde el índice de correlación alcanzo un valor de $Rho = ,893$ (nivel muy alto) con una sig. bilateral de $p = ,000 < ,050$. Según la condición estadística establecida para esta prueba se niega (H_0) y por ello, se infiere que existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional. Por lo que, el alto nivel del síndrome de Burnout está relacionado con el nivel de compromiso organizacional que demuestran los trabajadores de la empresa comercializadora de papel.

Prueba de hipótesis específica 1

H_0 = No existe relación significativa entre el Agotamiento Emocional y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa comercializadora de papel, Lima 2021.

H_1 = Existe relación significativa entre el Agotamiento Emocional y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa comercializadora de papel, Lima 2021.

Tabla 7

Correlación entre el agotamiento emocional y el compromiso organizacional, según Spearman.

			Agotamiento emocional	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,836**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Compromiso Organizacional	Coefficiente de correlación	,836**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

De la tabla número 7 se demuestran los datos de la prueba de Spearman en la cual el índice de correlación fue de $Rho = 836$ (nivel muy alto) con una sig.

bilateral $p = ,000 < ,050$ con lo que se cumple las condiciones estadísticas para poder negar (H_0) y se infiere que sí se presenta una asociación positiva entre el agotamiento emocional y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa comercializadora de papel de la ciudad de Lima.

Prueba de hipótesis específica 2

H_0 = No existe relación significativa entre la Despersonalización y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa comercializadora de papel, Lima 2021.

H_1 = Existe relación significativa entre la Despersonalización y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa comercializadora de papel, Lima 2021.

Tabla 8

Correlación entre la despersonalización y el compromiso organizacional, según Spearman.

			Despersonalización	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1,000	,278*
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	70	70
Compromiso Organizacional	Compromiso Organizacional	Coefficiente de correlación	,278*	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	70	70

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

De la tabla número 8 se demuestran los datos obtenidos, en donde fue de Rho = ,278 (nivel muy bajo) con una sig. bilateral $p = ,020 < ,050$ con lo que se cumple las condiciones estadísticas para poder negar la hipótesis nula (H_0) y se infiere que sí se presenta una asociación positiva entre la despersonalización y el compromiso organizacional en los trabajadores de una compañía comercializadora de papel de la ciudad de Lima.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho = No existe relación significativa entre la Insatisfacción de Logro y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa comercializadora de papel, Lima 2021.

Hi = Existe relación significativa entre la Insatisfacción de Logro y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa comercializadora de papel, Lima 2021.

Tabla 9

Correlación entre la insatisfacción de logro y el compromiso organizacional, según Spearman.

			Insatisfacción de logro	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	Insatisfacción de logro	Coeficiente de correlación	1,000	,892**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	,892**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

De la tabla número 9 se demuestran los datos obtenidos, en donde fue de ,892 (nivel muy alto) con una sig. bilateral $p = ,000 < ,050$ que cumplen las condiciones estadísticas para poder negar (Ho) en tal sentido, sí se presenta una asociación positiva entre la insatisfacción de logro y el compromiso organizacional en los empleados de una empresa comercializadora de papel de la ciudad de Lima.

V. DISCUSIÓN

Los resultados que se obtuvieron como parte del análisis estadístico realizado, confluye con las conclusiones encontradas en ciertos estudios realizados de manera previa, y como no, también presenta ciertas divergencias con otras investigaciones.

En lo que respecta al objetivo general de acuerdo a los datos de dicho estudio, el cual buscaba determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa comercializadora de papel de la ciudad de Lima, se pudo comprobar que el 41,4% de ellos se ubicaba en el nivel alto, seguido de un 37,1% en el nivel medio y el 21,4% en el nivel bajo. En los trabajadores de esta empresa se evidenció una sintomatología que los ubica en los niveles alto y medio en cuanto al Síndrome de Burnout. Entiéndase que cuando se trata del Síndrome de Burnout Uribe (2014) nos describió que era el conjunto de síntomas que se evidencian en cada una de las actitudes y funciones orgánicas de los individuos. Esta sintomatología se evidencia en tres dimensiones agotamiento o desgaste emocional, la despersonalización y la insatisfacción de logro.

Sobre las dimensiones de esta variable los resultados porcentuales permitieron conocer que, de un total de 70 trabajadores, el 58,6,0% de ellos demostró nivel medio de agotamiento emocional, 22,8% nivel bajo y el 18,6% nivel alto. También, el 57,2% presento un alto nivel de despersonalización, 22,8% tenía un nivel medio y el 20,0% un nivel bajo. De igual manera, el 50,0% se ubicó en el nivel alto de insatisfacción de logro, el 28,6% se ubicó en el nivel medio y el 21,4% en el nivel bajo. Podemos establecer que aproximadamente la mitad de los trabajadores presenta despersonalización o insatisfacción laboral en un nivel alto, en tanto que su agotamiento emocional es de nivel medio.

Todos estos resultados se consolidaron con lo que se pudo establecer a través de la prueba de hipótesis donde la prueba de Spearman en donde el índice de correlación alcanzo un valor de $Rho = ,893$ (nivel muy alto) con una sig. bilateral de $p = ,000 < ,050$. Con estos valores se demostró que existía una asociación positiva entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional. Estos tienen similitud con las conclusiones que se encontraron en múltiples estudios como el de Suazo (2019) donde se determinó que el compromiso organizacional que tienen los trabajadores influye significativamente

con el síndrome de Burnout, pues se logró obtener un resultado de $Rho = 0.242$. Se suma a ello las conclusiones de Odiaga y Reyes (2019) que determinaron que la patología de Burnout se halla en un grado bajo en ambos sexos, y el compromiso organizacional de los trabajadores se encuentra en un grado alto. Sin embargo, se encontró una correlación moderada entre ambos fenómenos investigados. Esto se consolida también con lo que Medina (2018) pudo encontrar en su estudio en donde se identificó una influencia positiva y media entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional, pero, además, ambas variables estaban correlacionan significativamente.

Debemos tener presente que cuando se trata del compromiso organizacional García e Ibarra (2016) lo definieron como la forma en la que se estructura el trabajo abriendo paso a que los trabajadores se motiven internamente, se interese en su labor, creando emociones positivas, porque sus labores están siendo realizadas adecuadamente y con ello no dependerá de factores externos que intervengan en la motivación. Estos factores crean tres motivos por los cuales un trabajador podría comprometerse de manera muy fuerte con su organización los cuales son: la afectividad, la continuidad y la normatividad. Todas ellas, son las dimensiones empleadas en dicha investigación que de acuerdo a los datos estadísticos se pudo observar que, en primer lugar, el 40,0% de los encuestados demostró que su compromiso organizacional es alto, seguido de un 35,7% de trabajadores con nivel medio de compromiso organizacional y un 24,3% que era de nivel bajo.

En segundo lugar, el 51,4% demostró que su compromiso afectivo era de nivel alto. También un 45,7% de los trabajadores demostró un compromiso de continuación alto, y un porcentaje similar de 45,7% de trabajadores con un compromiso normativo de nivel medio. Con lo que, se estableció que la mitad de los trabajadores de esta empresa estaban comprometidos en un nivel alto porque se había creado un vínculo afectivo con la empresa, en tanto que otros lo hacían porque buscaban continuar laborando y no perder su trabajo. El compromiso que se generaba por respeto a las normas de la empresa solo era de nivel medio. Estos valores tienen cierta similitud con lo que encontró Bermúdez (2017) al estudiar el compromiso y el burnout, descubriendo que cuanto más altos son los niveles de compromiso, más bajos son los niveles de Burnout. Con lo que se entiende que el burnout no solo se relaciona con el burnout de manera directa,

sino que también lo hace de manera inversa y no solo con el compromiso organizacional sino, con otras variables como la que se ha observado en el estudio de Pajares (2020) en el que se encontró la asociación positiva entre el burnout y el clima laboral de una institución donde las estadísticas arrojaron resultados $Rho = -,417$. Refuerza esta conclusión el estudio de Cerrón y Poma (2017) que llegaron a concluir que el estrés laboral y la climatología organizacional de los trabajadores sanitarios se encuentran en un nexo inverso.

Esta relación entre el clima y el burnout no siempre está presente; también existen estudios que han demostrado que no están relacionados, tal lo demostró Wilson (2021) en donde se encontró que el burnout no influye el clima laboral, no obstante, las dimensiones del burnout si estaban relacionadas con las dimensiones del clima laboral. De este modo la autorrealización y despersonalización tenía una relación inversa de $Rho = -,183^*$; $p = .042$, también, la autorrealización y la realización personal, presentaron una relación directa de $r = ,186^*$; $p = .039$. El involucramiento laboral y el agotamiento emocional se relacionaba inversamente con un valor de $Rho = -,341^{**}$; $p = .000$. Además, el involucramiento laboral y la despersonalización tenían un nexo inverso de $Rho = -,224^*$; $p = .013$. También, la supervisión y la despersonalización estaban relacionadas directamente con un índice de $Rho = ,235^{**}$; $p = .005$. de igual manera, la supervisión y la realización presentaron una relación negativa de $Rho = -,254^{**}$; $p = .009$. Por último, la comunicación y la realización con un valor de $Rho = ,272^{**}$; $p = .002$ que demostraba un nexo positivo y las condiciones laborales y la realización personal con un nivel de $Rho = ,236^{**}$; $p = .009$.

A partir de estos resultados se puede inferir que el compromiso organizacional también es una variable que está vinculada a otros fenómenos, lo que se logra comprobar y consolidar con los resultados de Peralta (2017) donde se evidenció que el compromiso organizacional se asocia positivamente con la satisfacción laboral esta relación era positiva y de nivel alto $Rho = 0,766$. Con lo que, ha quedado demostrado que tanto el síndrome de burnout como el compromiso organizacional son variables que están presentes dentro de una organización y que puede estar vinculadas a otros fenómenos como el clima laboral u organizacional, la satisfacción laboral, entre otros. Estos tienen afinidad con la que determinaron Esplana y Núñez (2018) señalando que hay un nexo directo entre el síndrome de burnout y clima organizacional aun cuando la

patología del burnout tenga un nivel entre moderado o bajo y que el clima organizacional sea de nivel débil,

Dentro de los fenómenos que están vinculados a nuestras variables estudiadas también existen estudios en los que se demostró que el síndrome de burnout está vinculado al desempeño laboral. Lo que tiene afinidad con Vega (2020) en donde se encontró la presencia de un nexo significativo e indirecto entre ambos fenómenos. Esta tendencia se ha encontrado también en la investigación de Hurtado (2019) el cual llegó a concluir que hay un nexo significativo entre el síndrome de burnout y el desempeño docente, en donde arrojó un valor de $r = 0,754$. La correlación no se limita tan solo a estos aspectos, sino que también se evidenció que el compromiso a nivel organizacional estaba vinculado a otros fenómenos como el apoyo que percibía el trabajador. Lo que tiene afinidad con lo que concluyeron Flores y Gómez (2018) donde el apoyo percibido y el compromiso organizacional presentaron un nexo positivo y significativo.

En cuanto a los resultados del objetivo específico 1, los resultados demostraron que el índice de correlación señalaba un nivel alto de correlación ya que fue de $Rho = 836$ con una sig. bilateral $p = ,000 < ,050$ que permitieron llegar a la conclusión que sí se presenta una asociación positiva entre el agotamiento emocional y el compromiso organizacional en los empleados. Lo cual se fortalece con los resultados que se encontraron en indagaciones como la de Vallenas (2017) en la que se pudo concluir que, de acuerdo a los resultados obtenidos se evidenció que el personal médico obtuvo un porcentaje significativo de agotamiento emocional y que el síndrome de Burnout y satisfacción laboral estaban relacionados. Existen evidencias que el burnout prevalece en ciertos profesionales o en cierto tipo de trabajadores. Esto fue determinado por Malander (2019) donde el síndrome de burnout era prevalente en 133 docentes los cuales manifestaron tener agotamiento físico y emocional en su lugar laboral, afectando así su disposición dentro del centro educativo. Esto nos demuestra que el agotamiento no solo se puede presentar en trabajadores de instituciones empresariales, sino que abarca a todas las organizaciones.

De ahí que el burnout puede tener consecuencias a nivel organizativo, lo que evidentemente encontró Carballeira (2017) en su estudio que llegó a confirmar que se constata que existía una asociación de forma estadística y con

significados ya llegando al directo y positivo en la carga de trabajo y los conflictos de roles generando agotamiento emocional personal. Con lo cual queda claro que, el agotamiento emocional podría terminar alejando a los trabajadores de su centro laboral. Esto último, debido a que no solo se relaciona con el compromiso, sino que también está relacionado con la satisfacción que tiene el trabajador dentro de sus labores, tal como se encontró en el estudio de Agüero (2018) en el cual casi el 60% se encontraban satisfechos por su labor ejercida, pero existía un 40% que manifestaron sentirse agotados y que el síndrome de Burnout presenta un nexo positivo con las consecuencias organizativas. Finalmente se debe tener en cuenta que la insatisfacción puede surgir como producto de que el síndrome de burnout no solo está relacionado si no que incide sobre el compromiso organizacional, que es como Tumbaco (2021) concluyo luego de realizar su estudio y llegar a expresar que el agotamiento físico tiene un vínculo negativo y significativo con el compromiso laboral de los profesionales, correlación que tuvo un valor de $r = -0,764$.

En opinión del objetivo específico 2, los datos demuestran que sí se presenta una asociación significativa entre la despersonalización y el compromiso organizacional. Esta relación según la prueba de Spearman el coeficiente de correlación fue de $Rho = ,278$ detallando un nivel muy bajo con una sig. bilateral $p = ,020 < ,050$. Esta relación de bajo nivel nos brinda la posibilidad de poder manifestar que la forma como se ve un trabajador dentro de su organización y la manera como se percibe a sí mismo, no tiene un nexo preponderante con el compromiso, esto quizá se deba a que hay factores como los conflictos que se presentan en la empresa, pueden tener mayor relación con el compromiso que se perciba a nivel organizacional. Lo dicho se consolida con la conclusión de Mercado y Gil (2017) que luego de estudiar la influencia del compromiso organizacional en relación a los conflictos interpersonales se evidenció que los problemas interpersonales afectan positivamente y significativamente sobre el agotamiento físico y emocional de los empleados, pero que hacen que el trabajador no perciba su propia forma de comportarse dentro de la empresa y que intentan cumplir su labor aun cuando en muchos casos no logren hacerlo de manera satisfactoria.

Finalmente, los resultados que se encontraron en el objetivo específico tres, determina la asociación entre la insatisfacción de logro y el compromiso

organizacional en los empleados de una empresa comercializadora de papel, se encontró que, se presenta una asociación positiva entre la insatisfacción de logro y el compromiso organizacional. Esta relación se hizo evidente en función de que en los datos la prueba de Spearman, el coeficiente de correlación tuvo un valor de $Rho = 892$ que detalla un nivel muy alto de correlación con una sig. bilateral $p = ,000 < ,050$. Resultados que tiene similitud con lo que encontró De Vera (2017) en donde se encontró que los profesionales se sienten desgastados y que no logran superarse de acuerdo a lo a sus metas o expectativas y existe un porcentaje considerable de participantes que presentan una entereza positiva que les permite sobre ponerse a estas dificultades y cumplir sus labores el cual corresponde al 60%, pero esto les ocasiona un elevado agotamiento en su eficiencia laboral. Se suma a estos hallazgos, los resultados de Solano (2020) en donde se evidenció que los participantes estaban decepcionados porque no había alcanzado sus logros esperados dentro de sus centro de labores y que esto afectaba significativamente produciéndoles el agotamiento físico en sus funciones que ejercen en el día a día, esto se presentó en un porcentaje promedio de casi el 100%, por lo que, los trabajadores realizaban actividades afectados por las disonancias cognitivas que los llevaba a tomar decisiones incorrectas.

VI. CONCLUSIONES

Luego de la comprobación de las hipótesis planteadas dentro del proceso de este estudio, se evidencia lo siguiente:

- Primera:** Se determinó que existe un nivel muy alto de correlación entre el síndrome de Burnout y el compromiso organizacional que demostraron los trabajadores de la empresa comercializadora de papel. Esto se logró gracias a que los valores del índice de correlación fue $Rho = ,893$ y sig. bilateral de $p = ,000 < ,050$.
- Segunda:** Se ha logrado determinar que se presenta una asociación positiva entre el agotamiento emocional y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa comercializadora de papel de la ciudad de Lima. El valor de $Rho = ,836$ indicó que el nivel de correlación era muy alto, con una sig. bilateral $p = ,000 < ,050$.
- Tercera:** Se pudo determinar que se presenta una asociación positiva entre la despersonalización y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa comercializadora de papel de la ciudad de Lima. Estos debido a que el coeficiente de correlación $Rho = ,278$ señalaba un nivel muy bajo, pero con una sig. bilateral $p = ,020 < ,050$.
- Cuarta:** Se ha determinado que se presenta una asociación positiva entre la insatisfacción de logro y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa comercializadora de papel de la ciudad de Lima. En la prueba de Spearman el coeficiente de correlación fue $Rho = ,892$ con nivel muy alto y una sig. bilateral $p = ,000 < ,050$.

VII. RECOMENDACIONES

Luego de la comprobación de las hipótesis planteadas dentro del proceso de este estudio, se evidencia lo siguiente:

- Primera:** Debido al momento social que atravesamos por la pandemia de la COVID 19 se debe establecer espacios en los cuales los colaboradores puedan expresar sus dificultades e incomodidades con las disposiciones e incluso con el rol asignado dentro de la empresa y que pueda sentir que es escuchado por sus jefes.
- Segunda:** En la medida que las restricciones sanitarias actuales lo permitan la gerencia debe presentar un especial interés por crear espacios para fomentar la actividad deportiva de todos sus colaboradores, donde no sea necesariamente el fútbol o el vóley un medio de relajación y distracción que los desconecte de sus responsabilidades por un momento.
- Tercera:** La gerencia debe brindar a sus colaboradores todas las herramientas disponibles para que el cumplimiento del trabajo se realice sin sobre carga laboral evitando así que se desgasten innecesariamente y que pueda sentir que su trabajo es parte de la retribución que como colaborador debe dar a su centro laboral.
- Cuarta:** Llevar a cabo alianzas estratégicas con centros públicos privados con la finalidad de que sus trabajadores puedan participar en talleres que fortalezcan las habilidades para que de este modo su productividad sea más efectiva y sin generar estrés como producto del cumplimiento de sus responsabilidades.

REFERENCIAS

- Agüero, E. (2018). *Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de un Centro de Diagnóstico Por Imagen. Valencia, Carabobo. Período enero-diciembre 2016.* (Tesis de Licenciatura). Venezuela: Universidad de Carabobo.
- American Educational Research Association - AERA (2010). *Estudio sobre la formación del profesorado en los Estados Unidos.* España. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2096603>
- American British Educational Research Association – AERA (2004). *Encuentro Anual de la American Educational Research Association sobre «Conocimiento para la acción: alcanzando la promesa de la igualdad de oportunidades educativas»*. <https://revistadepedagogia.org/informaciones/encuentro-anual-de-la-american-educational-research-association-sobre-conocimiento-para-la-accion-alcanzando-la-promesa-de-la-igualdad-de-oportunidades-educativas/>
- Bermúdez, G. (2017). *Engagement and its relationship with Burnout in administrative workers.* Quito. Ed. Universidad San Francisco de Quito.
- Capital Humano (2021). *¿Cómo afecta el estrés laboral a nivel empresarial?* Perú. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2021/05/como-afecta-el-estres-laboral-a-nivel-empresarial/>
- Carballeira, A. (2017). *Syndrome Background and organizational consequences in the field of Galician public health.* España: Ed. Universidad de Vigo.
- Cerrón, C. y Poma, M. (2017). *Work stress and weather organizational of the health workers of the microwords of the health network Jauja- 2017.* Huancayo – Perú: Ed. Universidad Peruana Los Andes.
- Coronado, G. (2020). *Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias.* México. <https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/html/>
- De Vera, M. (2017). *Assessment of burnout and resilience-engagement factors in teachers.* España – Pamplona: Ed. Universidad Pública de Navarra.
- Esplana, R. y Núñez, E. (2018). *Síndrome de burnout y clima organizacional en docentes de la Institución Educativa la Victoria de Ayacucho*

- Huancavelica- 2017*. (Tesis de Licenciatura). Perú: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Flores, J. y Gómez, I. (2018). *Perceived organizational support and organizational commitment in a private company in Lima, Perú*. Lima: Ed. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- García, M. e Ibarra, M. (2016). Detrás de las cifras de violencia contra las mujeres en Colombia. *Revista Sociedad y Economía*, N° 32. Cali. Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/996/99649950002.pdf>
- Hackman, J. y Oldham, R. (1978). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior & Human Performance*, vol 16. N° 2.
- Hellriegel, J. (1998). *Globalization and Economic Volatility*. In M. Baccgetta y M. Jansenn (Eds.). *Making Globalization Socially Sustainable*. Geneva: International Labour Organization and World Trade Organization.
- Hernández, R., Fernández, H. & Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. 6ta edición. Colombia. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2016/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hurtado, O. (2019). *Burnout syndrome and teaching performance of the professors of the Alas University Peruanas Cerro de Pasco Subsidiary, 2016*. Perú: Ed. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). An analysis of coping in middle aged community sample. *Journal of Health and Social Behavior*, 21.
- Lindemann, E. (1944). Symptomatology and Management of Acute Grief. *American Journal of Psychiatry*, 101
- Malander, N. (2019). Burnout prevalence in secondary level teachers. *Revista de psicología*, vol. 15. N° 29. Argentina.
- Maslach, C. & Leiter, M. (2016). *Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/pmc4911781/>
- Medina, R. (2018). *El síndrome de burnout y el compromiso organizacional en el personal administrativo en los Centros de Educación Superior*. (Tesis de Maestría). Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

- Mejía & Mejía, E. (2016). *Metodología de la investigación*. <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1715>
- Mercado, P. y Gil, P. (2017). *Influence of Organizational Commitment in the Relationship between Interpersonal Conflicts and Burnout among Service Professionals (Health and Education)*. México: Ed. Universidad Autónoma del Estado de México.
- Ñaupas, H. & Mejía, E. (2015). *Metodología de la investigación*. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2015/01/metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-humberto-naupas-paitan.pdf>
- Odiaga, G. y Reyes, J. (2019). *Síndrome de burnout y compromiso organizacional en vendedores de una empresa Retail de Chiclayo en el periodo agosto– diciembre, 2017*. (Tesis de Licenciatura). Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Organización Mundial de la Salud (2019). *El estrés laboral*. Colombia. https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-laboral/28585938
- Pajares, E. (2020). *Relación entre síndrome de burnout y clima laboral en los médicos del servicio de emergencia del Hospital Regional de Cajamarca – 2018*. (Tesis Doctoral). Perú – Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Peralta, H. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Caja de la Banca Privada*. (Tesis de Maestría). Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés.
- Ramírez, J. (2017). *Gestión Institucional y Convivencia Escolar en la Institución Educativa “Alberto Leveaú García” de la provincia de Picota – 2016*. (Tesis de Maestría). Picota – Perú: Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16871/ram%c3%25%20%20%20%20%20adrez_rjp.pdf
- Saborío, L. y Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, vol. 32. N° 1. Costa Rica. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409
- Schaufeli, W. & Salanova, M. (2014). The measurement of work engagement with a short questionnaire a cross-national study. *Educ Psychol Meas*, vol. 66. N° 4. <https://www.siicsalud.com/dato/sic/244/160641.pdf>

- Solano, H. (2020). *Síndrome de burnout en el compromiso organizacional del personal militar de la Fuerza Aérea Ecuatoriana*. (Tesis de Ingeniería). Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Soto, J. (2015). *Metodología de la investigación, 6ta. edición*. Colombia. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/pdf>
- Suazo, C. (2019). *Síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018*. (Tesis de Licenciatura). Lima: Universidad Privada del Norte.
- Tumbaco, A. (2021). *Síndrome burnout y su influencia en el compromiso organizacional de los profesionales de salud del centro de salud Tipo C "Venus de Valdivia" 2020*. (Tesis de Maestría). Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Uribe, J. (2014). *Síndrome de desgaste ocupacional*. México. <https://pesquisa.bvsalud.org>
- Vallenas, F. (2017). *Burnout syndrome and satisfaction work in teachers of the University Private San Juan Bautista, 2015*. Lima – Perú: Ed. Universidad Norbert Wiener
- Vega, C. (2020). *Burnout syndrome and labor performance of nursing professionals in the service of hospitalization - Covid 19. National Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao 2020*. Chincha: Ed. Universidad Autónoma de Ica.
- Wilson, M. (2021). *Clima laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C. Lima 2020*. (Tesis de Licenciatura) Lima: Universidad Autónoma del Perú
- Zacarias, H. y Supo, J. (2020). *Metodología de la Investigación Científica*. https://books.google.com/books/about/metodolog%c3%8da_de_la_investigaci%c3%93n_cient.html?id=wruzzqeacaj

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa comercializadora de papel, Lima 2021 Autor: Luz María Quispe Quintanilla							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General: ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa comercializadora de papel, Lima 2021? Problemas Específicos: Problema específico 1 ¿Cuál es la relación entre el Agotamiento Emocional y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa comercializadora de papel, Lima 2021? Problema específico 2 ¿Cuál es la relación entre la Despersonalización y el	Objetivo general: Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa comercializadora de papel, Lima 2021. Objetivos específicos: Objetivo específico 1 Determinar la relación entre el Agotamiento Emocional y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa comercializadora de papel, Lima 2021. Objetivo específico 2 Determinar la relación entre la Despersonalización y el	Hipótesis general: Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa comercializadora de papel, Lima 2021. Hipótesis específicas: Hipótesis específica 1 Existe relación significativa entre el Agotamiento Emocional y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa comercializadora de papel, Lima 2021. Hipótesis específica 2 Existe relación significativa entre la Despersonalización y el Compromiso	Variable 1: Síndrome de Burnout				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Agotamiento emocional	- Desmotivación - Cansancio mental - Cansancio físico. - Fatiga	1,2,3,4,5,6,7	Ordinal Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Alto [26-35] Medio [16-25] Bajo [7-15]
			Despersonalización	- Aislado - Apático - Indiferente - Deprimido	8,9,10,11,12,13,		Alto [23-30] Medio [14-22] Bajo [6-13]
Insatisfacción de logro	- Desilusionado - Sentimiento de fracaso. - Baja autoestima - Decepción laboral	14,15,16,17,18,19,20.	Alto [26-35] Medio [16-25] Bajo [7-15]				

<p>Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa comercializadora de papel, Lima 2021?</p> <p>Problema específico 3 ¿Cuál es la relación entre la Insatisfacción de Logro y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa comercializadora de papel, Lima 2021?</p>	<p>Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa comercializadora de papel, Lima 2021.</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar la relación entre la Insatisfacción de Logro y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa comercializadora de papel, Lima 2021.</p>	<p>Organizacional en los trabajadores de una empresa comercializadora de papel, Lima 2021.</p> <p>Hipótesis específica 3 Existe relación significativa entre la Insatisfacción de Logro y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa comercializadora de papel, Lima 2021.</p>	Variable 2: Compromiso Organizacional				
			Dimensiones	Indicadores		Escala de medición	Niveles y rangos
			Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> - Apego emocional - Sentido de pertenencia - Satisfacción de necesidades - Expectativas laborales 	1,2,3,4,5,6,7	Ordinal Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Alto [26-35] Medio [16-25] Bajo [7-15]
			Compromiso de continuación	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidades laborales. - Tiempo de servicio. - Reconocimiento por jubilación. - Desgaste por servicio a la empresa. 	8,9,10,11,12,13,		Alto [23-30] Medio [14-22] Bajo [6-13]
Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none"> - Lealtad - Sentido moral - Reciprocidad hacia la empresa. - Sensación de deuda. 	14,15,16,17,18,19,20.	Alto [26-35] Medio [16-25] Bajo [7-15]				

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Método: Hipotético - deductivo</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental: Transversal - Correlacional</p>	<p>Población: 70 trabajadores de una empresa comercializadora de papel, Lima.</p> <p>Tipo de muestreo: No probabilístico – Intencional</p> <p>Tamaño de la muestra: 70 trabajadores de una empresa comercializadora de papel, Lima.</p>	<p>Variable 1: Síndrome de Burnout</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario adaptado de Uribe (2014)</p> <hr/> <p>Variable 1: Compromiso Organizacional</p> <p>Técnicas: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario (Adaptado de Arias 2001)</p>	<p>Descriptiva: para procesar los resultados sobre percepción de las dos variables y presentación mediante: (a) tablas de frecuencia y (b) figuras. Este análisis descriptivo de las variables también se proyectará a las dimensiones.</p> <p>Inferencial: Permitirá aplicar el Estadígrafo de Rho de Spearman, debido a que ambas variables son categóricas y el objetivo es conocer la relación entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional.</p>

Anexo2. Matriz operacional

Título: Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa Comercializadora de Papel, Lima 2021

Autora: Luz María Quispe Quintanilla

Variable independiente: Síndrome de Burnout	Uribe (2014) en relación al Síndrome de Burnout, declaró que fue un conjunto de síntomas que se evidencian en cada una de las actitudes y funciones orgánicas de los individuos.	De modo que, para medir esta variable se estableció un cuestionario de preguntas, como instrumento para recolectar información. Por lo tanto, se elaboró un cuestionario de 20 preguntas, que estuvo en función de 3 dimensiones y 12 indicadores.	Agotamiento emocional	- Desmotivación - Cansancio mental - Cansancio físico. - Fatiga	Cuestionario	1,2,3,4,5,6,7	Ordinal
			Insatisfacción de logro	- Aislado - Apático - Indiferente - Deprimido		8,9,10,11, 12,13	
			Despersonalización	- Desilusionado - Sentimiento de fracaso. - Baja autoestima - Decepción laboral		14,15,16, 17,18,19, 20	
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Instrumento	Ítems	Escala de medición
Variable dependiente: compromiso laboral	García e Ibarra (2016) determinaron que el compromiso organizacional, fue la forma en la que se estructuró el trabajo abriendo paso a que los trabajadores se motiven internamente, dicha motivación interna suele ocurrir en el sujeto porque se interesa en su labor, creando emociones positivas, porque sus labores están siendo realizadas adecuadamente y con ello no dependerá de factores externos que intervengan en la motivación.	De manera que, la medición del compromiso organizacional involucró la estructuración de un cuestionario de 20 ítems, con 12 indicadores que permitió conocer las características específicas de esta variable.	Compromiso afectivo	- Apego emocional - Sentido de pertenencia - Satisfacción de necesidades - Expectativas laborales	Cuestionario	1,2,3,4,5,6,7	Ordinal
			Compromiso de continuación	- Oportunidades laborales. - Tiempo de servicio. - Reconocimiento por jubilación. - Desgaste por servicio a la empresa.		8,9,10,11, 12,13	
			Compromiso normativo	- Lealtad - Sentido moral - Reciprocidad hacia la empresa. - Sensación de deuda.		14,15,16, 17,18,19, 20.	

Anexo 3.

Ficha técnica sobre el Síndrome de Burnout

Nombre: Cuestionario sobre Síndrome de Burnout

Autor: Uribe

Fecha: 2014

Adaptación: Luz María Quispe Quintanilla

Objetivo: Recolectar información acerca del síndrome de Burnout y sus dimensiones

Fecha De Adaptación: 2021

Administrado a: Trabajadores de empresas públicas o privadas.

Tiempo: 25 minutos

Observación: La aplicación del cuestionario es individual y anónimo.

Ficha técnica sobre Compromiso Organizacional

Nombre: Cuestionario sobre Compromiso Organizacional

Autor: García e Ibarra

Fecha: 2016

Adaptación: Luz María Quispe Quintanilla

Objetivo: Recolectar información acerca del compromiso organizacional y sus dimensiones

Fecha De Adaptación: 2021

Administrado a: Trabajadores de empresas públicas o privadas.

Tiempo: 25 minutos

Observación: La aplicación del cuestionario es individual y anónimo.

Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario del Síndrome de Burnout

Estimado colaborador de la empresa comercializadora de papel a continuación se presenta a usted un cuestionario que buscan medir la existencia del Síndrome de Burnout. Lea de manera detenida y luego emita su respuesta veraz y sin temor alguno ya que, la encuesta es anónima.

INSTRUCCIONES:

Como opciones de respuesta se presenta cinco alternativas, marca con un aspa “X” la opción de la escala que sea acorde a tu respuesta. Considera que cada opción tiene la siguiente equivalencia.

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

N°	PREGUNTAS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
Agotamiento emocional						
1	Reconoces que te encuentras en un estado de desmotivación laboral	5	4	3	2	1
2	Sientes que tu nivel de compromiso con tus responsabilidades laborales es menor y ha incrementado tu desmotivación.	5	4	3	2	1
3	Sientes que se ha incrementado el nivel de cansancio mental en los últimos meses.	5	4	3	2	1
4	Tu cansancio mental no te permite tener el mismo rendimiento laboral que tenías antes de la pandemia.	5	4	3	2	1
5	Sientes que el nivel de cansancio físico afecta tu desempeño en el trabajo.	5	4	3	2	1
6	Te sientes tan cansado físicamente que quieres dejar el trabajo.	5	4	3	2	1
7	Estas tan fatigado que te gustaría tener unas largas vacaciones.	5	4	3	2	1
Despersonalización						
8	Últimamente te han dicho en el trabajo que estas muy aislado de tus compañeros.	5	4	3	2	1
9	Te sientes mejor si te aíslas de los demás en el trabajo.	5	4	3	2	1
10	Te critican porque ahora eres apático en tu centro laboral.	5	4	3	2	1
11	Te muestras indiferente para solucionar los problemas que suceden en tu trabajo.	5	4	3	2	1
12	Tus compañeros de trabajo te dicen que te notan deprimido.	5	4	3	2	1
13	Te sientes tan deprimido que quisieras que nadie te hable.	5	4	3	2	1
Insatisfacción de logro						
14	Estas desilusionado porque en todos estos años de trabajo sientes que no lograste lo que querías.	5	4	3	2	1

15	Te desilusiona que la empresa no reconozca lo que aportaste con tu trabajo.	5	4	3	2	1
16	Tu sentimiento de fracaso limita compromiso con el trabajo.	5	4	3	2	1
17	Últimamente sientes que fracasas en todo lo quieres lograr.	5	4	3	2	1
18	Te sientes con la autoestima baja y no aceptas como eres hoy.	5	4	3	2	1
19	Creer que eres menos valioso que tus compañeros porque tu autoestima ha bajado.	5	4	3	2	1
20	Estas decepcionado del rol que cumples en tu empresa.	5	4	3	2	1

CUESTIONARIO SOBRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Estimado trabajador de la empresa comercializadora de papel a continuación se presenta a usted un cuestionario que buscan medir el compromiso laboral. Lea de manera detenida y luego emita su respuesta veraz y sin temor alguno ya que, la encuesta es anónima.

INSTRUCCIONES:

Como opciones de respuesta se presenta cinco alternativas, marca con un aspa "X" la opción de la escala que sea acorde a tu respuesta. Considera que cada opción tiene la siguiente equivalencia.

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

N°	PREGUNTAS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
Compromiso afectivo						
1	Siente un cariño especial por la empresa donde labora que no cambiaría su lugar de trabajo.	5	4	3	2	1
2	Son tantas las historias y anécdotas que hacen que sienta cariño por su empresa.	5	4	3	2	1
3	Trabajando en otra empresa no se sentiría igual que en esta.	5	4	3	2	1
4	Si cambia de empresa sentiría que defrauda a sus jefes y compañeros.	5	4	3	2	1
5	La empresa es un lugar especial porque gracias a ella logró satisfacer todo lo que necesitaba.	5	4	3	2	1
6	La empresa brinda la oportunidad de lograr sus expectativas a todos sus trabajadores.	5	4	3	2	1
7	Te mantienes en la empresa porque toma en cuenta los objetivos que tienen sus trabajadores.	5	4	3	2	1
Compromiso de continuación						
8	Se mantiene en la empresa hasta encontrar una mejor oportunidad laboral.	5	4	3	2	1
9	Sueña con el momento de poder jubilarse e irse de la empresa.	5	4	3	2	1
10	Busca mantenerse en la empresa para acumular tiempo de servicio.	5	4	3	2	1
11	En cuanto pueda solicitar sus bonos de reconocimiento por jubilación dejara de trabajar en la empresa.	5	4	3	2	1
12	Labora en la empresa con la esperanza de que reconozcan su desgaste por el servicio que desempeña.	5	4	3	2	1
13	Su desgaste personal es reconocido por sus jefes y siguen confiando en su labor.	5	4	3	2	1
Compromiso normativo						
14	Es leal a las normas que establecen en la empresa.	5	4	3	2	1
15	Su lealtad a sus jefes hace que reconozcan su labor en la empresa.	5	4	3	2	1

16	Su sentido moral le permite evaluar su rol y porque sigue formando parte de la empresa.	5	4	3	2	1
17	Su sentido moral le permite asumir la responsabilidad de sus actos en la empresa.	5	4	3	2	1
18	Hay reciprocidad entre lo que usted hace y lo que la empresa hace por usted.	5	4	3	2	1
19	Sus jefes reconocen de manera recíproca el rol que cumple cada día en la empresa.	5	4	3	2	1
20	Siente que tiene una gran deuda con la empresa que lo mantiene vinculado a ella.	5	4	3	2	1

Anexo 5.

Nivel de confiabilidad

Escala: Síndrome de Burnout

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,866	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Reconoces que te encuentras en un estado de desmotivación laboral	69,35	86,555	,393	,862
2. Sientes que tu nivel de compromiso con tus responsabilidades laborales es menor y ha incrementado tu desmotivación.	69,75	82,724	,873	,849

3.	Sientes que se ha incrementado el nivel de cansancio mental en los últimos meses.	69,35	86,555	,393	,862
4.	Tu cansancio mental no te permite tener el mismo rendimiento laboral que tenías antes de la pandemia.	69,60	81,832	,570	,855
5.	Sientes que el nivel de cansancio físico afecta tu desempeño en el trabajo.	70,00	88,947	,303	,865
6.	Te sientes tan cansado físicamente que quieres dejar el trabajo.	69,75	82,724	,873	,849
7.	Estas tan fatigado que te gustaría tener unas largas vacaciones.	71,00	89,895	,121	,875
8.	Últimamente te han dicho en el trabajo que estas muy aislado de tus compañeros.	69,60	81,832	,570	,855
9.	Te sientes mejor si te aíslas de los demás en el trabajo.	69,75	82,724	,873	,849
10.	Te critican porque ahora eres apático en tu centro laboral.	69,35	86,555	,393	,862
11.	Te muestras indiferente para solucionar los problemas que suceden en tu trabajo.	70,60	86,989	,118	,890

12. Tus compañeros de trabajo te dicen que te notan deprimido.	69,75	82,724	,873	,849
13. Te sientes tan deprimido que quisieras que nadie te hable.	69,60	81,832	,570	,855
14. Estas desilusionado porque en todos estos años de trabajo sientes que no lograste lo que querías.	69,50	92,368	,109	,869
15. Te desilusiona que la empresa no reconozca lo que aportaste con tu trabajo.	69,70	91,589	,144	,869
16. Tu sentimiento de fracaso limita compromiso con el trabajo.	69,75	82,724	,873	,849
17. Últimamente sientes que fracasas en todo lo quieres lograr.	69,35	86,555	,393	,862
18. Te sientes con la autoestima baja y no aceptas como eres hoy.	69,50	85,947	,453	,860
19. Crees que eres menos valioso que tus compañeros porque tu autoestima ha bajado.	69,75	82,724	,873	,849
20. Estas decepcionado del rol que cumples en tu empresa.	69,60	81,832	,570	,855

Escala: Compromiso organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,873	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Siente un cariño especial por la empresa donde labora que no cambiaría su lugar de trabajo.	63,30	89,379	,274	,874
2. Son tantas las historias y anécdotas que hacen que sienta cariño por su empresa.	63,70	85,589	,703	,861
3. Trabajando en otra empresa no se sentiría igual que en esta.	63,55	83,629	,632	,861

4.	Si cambia de empresa sentiría que defrauda a sus jefes y compañeros.	63,55	80,892	,671	,859
5.	La empresa es un lugar especial porque gracias a ella logró satisfacer todo lo que necesitaba.	65,90	93,674	,047	,878
6.	La empresa brinda la oportunidad de lograr sus expectativas a todos sus trabajadores.	63,85	87,713	,411	,869
7.	Te mantienes en la empresa porque toma en cuenta los objetivos que tienen sus trabajadores.	64,95	94,261	-,036	,889
8.	Se mantiene en la empresa hasta encontrar una mejor oportunidad laboral.	63,55	83,629	,632	,861
9.	Sueña con el momento de poder jubilarse e irse de la empresa.	63,55	80,892	,671	,859
10.	Busca mantenerse en la empresa para acumular tiempo de servicio.	64,20	84,274	,605	,862
11.	En cuanto pueda solicitar sus bonos de reconocimiento por jubilación dejara de trabajar en la empresa.	63,25	88,513	,380	,870
12.	Labora en la empresa con la esperanza de que reconozcan su desgaste por el servicio que desempeña.	63,55	83,629	,632	,861
13.	Su desgaste personal es reconocido por sus jefes y siguen confiando en su labor.	63,55	80,892	,671	,859
14.	Es leal a las normas que establecen en la empresa.	65,45	90,261	,233	,875

15. Su lealtad a sus jefes hace que reconozcan su labor en la empresa.	63,65	90,239	,328	,871
16. Su sentido moral le permite evaluar su rol y porque sigue formando parte de la empresa.	63,55	83,629	,632	,861
17. Su sentido moral le permite asumir la responsabilidad de sus actos en la empresa.	63,55	80,892	,671	,859
18. Hay reciprocidad entre lo que usted hace y lo que la empresa hace por usted.	63,55	83,629	,632	,861
19. Sus jefes reconocen de manera recíproca el rol que cumple cada día en la empresa.	63,55	80,892	,671	,859
20. Siente que tiene una gran deuda con la empresa que lo mantiene vinculado a ella.	65,90	95,463	-,090	,881

Anexo 6. Base datos prueba piloto

Síndrome de Burnout																				Compromiso Organizacional																						
Agotamiento emocional							Despersonalización							Insatisfacción de logro						Compromiso afectivo							Compromiso de continuación					Compromiso normativo										
Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	
1	5	3	5	1	3	3	1	1	3	5	5	3	1	4	3	3	5	4	3	1	1	5	3	5	1	3	3	1	5	1	2	5	5	1	1	3	5	1	5	1	2	
2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	1	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	1	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	1	
3	5	4	5	2	2	4	1	2	4	5	1	4	2	4	4	4	5	2	4	2	3	5	4	4	2	1	1	1	4	2	3	4	4	2	2	4	4	2	4	2	2	
4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1		
5	5	4	5	3	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3	3	4	5	4	4	3	5	5	4	2	3	1	4	4	2	3	3	5	2	3	3	3	2	3	2	3	1	
6	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	1	3	4	4	4	3	4	4	3	4	6	4	3	4	4	1	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	1		
7	4	4	4	5	4	4	1	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	7	4	4	4	5	2	4	1	4	5	3	4	4	5	2	4	4	5	4	5	2	
8	5	3	5	3	2	3	1	3	3	5	5	3	3	4	5	3	5	5	3	3	8	5	3	5	3	1	3	1	5	3	3	5	5	3	2	5	5	3	5	3	1	
9	3	3	3	4	4	3	1	4	3	3	1	3	4	5	5	3	3	4	3	4	9	3	3	3	4	3	4	1	3	4	2	4	3	4	1	5	3	4	3	4	2	
10	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	1		
11	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	11	3	4	4	4	1	4	2	4	4	2	4	4	4	1	3	4	4	4	4	3	
12	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	12	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	1	
13	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	13	4	3	3	3	1	3	2	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	2		
14	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	14	5	5	5	5	1	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	2		
15	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	1	3	4	4	3	3	4	4	3	4	15	4	3	3	4	1	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	4	3	4	1		
16	4	4	4	5	3	4	1	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	16	4	4	4	5	2	3	1	4	5	3	4	4	5	1	3	4	5	4	5	2		
17	3	4	3	4	4	4	4	4	3	1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	17	3	4	3	4	1	4	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4	3	4	1			
18	5	4	5	5	3	4	2	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	18	5	4	5	5	2	3	2	5	5	4	5	5	1	4	5	5	5	1				
19	2	3	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	19	2	3	3	4	1	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	4	1
20	5	5	5	5	3	5	3	5	5	1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	2	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	1			

Anexo 7. Base de datos de la muestra

N°	Agotamiento emocional							Despersonalización						Insatisfacción de logro						D1	D2	D3	D4	V1	
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19						p20
1	1	5	3	3	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	17	21	23	21	82
2	1	5	2	4	5	1	2	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	5	3	5	17	14	22	20	73
3	2	5	2	4	5	2	1	4	3	3	5	3	4	4	3	4	3	5	3	5	18	13	19	20	70
4	3	4	3	4	4	3	1	3	4	3	5	3	4	3	4	4	2	5	3	5	18	14	19	19	70
5	3	4	1	5	4	4	1	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	5	4	17	14	18	18	67
6	3	4	3	5	5	3	5	3	4	2	4	2	3	3	4	3	2	4	4	3	20	17	16	16	69
7	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2	17	17	14	14	62
8	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	4	3	15	16	14	14	59
9	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
10	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
11	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2	17	17	14	14	62
12	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	4	3	15	16	14	14	59
13	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
14	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
15	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2	17	17	14	14	62
16	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	4	3	15	16	14	14	59
17	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
18	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
19	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
20	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
21	1	5	3	3	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	17	21	23	21	82
22	1	5	2	4	5	1	2	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	5	3	5	17	14	22	20	73
23	2	5	2	4	5	2	1	4	3	3	5	3	4	4	3	4	3	5	3	5	18	13	19	20	70
24	3	4	3	4	4	3	1	3	4	3	5	3	4	3	4	4	2	5	3	5	18	14	19	19	70
25	3	4	1	5	4	4	1	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	5	4	17	14	18	18	67
26	3	4	3	5	5	3	5	3	4	2	4	2	3	3	4	3	2	4	4	3	20	17	16	16	69
27	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2	17	17	14	14	62
28	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	4	3	15	16	14	14	59
29	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
30	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
31	1	5	3	3	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	17	21	23	21	82
32	1	5	2	4	5	1	2	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	5	3	5	17	14	22	20	73
33	2	5	2	4	5	2	1	4	3	3	5	3	4	4	3	4	3	5	3	5	18	13	19	20	70
34	3	4	3	4	4	3	1	3	4	3	5	3	4	3	4	4	2	5	3	5	18	14	19	19	70
35	3	4	1	5	4	4	1	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	5	4	17	14	18	18	67
36	3	4	3	5	5	3	5	3	4	2	4	2	3	3	4	3	2	4	4	3	20	17	16	16	69
37	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2	17	17	14	14	62
38	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	4	3	15	16	14	14	59
39	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
40	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
41	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2	17	17	14	14	62
42	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	4	3	15	16	14	14	59
43	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
44	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
45	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2	17	17	14	14	62

46	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	4	3	15	16	14	14	59
47	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
48	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
49	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
50	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
51	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
52	1	5	3	3	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	17	21	23	21	82
53	1	5	2	4	5	1	2	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	5	3	5	17	14	22	20	73
54	2	5	2	4	5	2	1	4	3	3	5	3	4	4	3	4	3	5	3	5	18	13	19	20	70
55	3	4	3	4	4	3	1	3	4	3	5	3	4	3	4	4	2	5	3	5	18	14	19	19	70
56	3	4	1	5	4	4	1	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	5	4	17	14	18	18	67
57	3	4	3	5	5	3	5	3	4	2	4	2	3	3	4	3	2	4	4	3	20	17	16	16	69
58	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2	17	17	14	14	62
59	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	4	3	15	16	14	14	59
60	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
61	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
62	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
63	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2	17	17	14	14	62
64	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	4	3	15	16	14	14	59
65	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
66	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31
67	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2	17	17	14	14	62
68	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	4	3	15	16	14	14	59
69	3	1	4	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	2	1	12	18	12	8	50
70	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	12	6	5	31

N°	Compromiso afectivo							Compromiso de continuacion							Compromiso normativo						D1	D2	D3	D4	V2
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20					
1	4	5	3	3	5	5	3	4	3	4	5	5	5	4	5	1	3	5	2	5	20	19	24	16	79
2	1	5	3	4	5	1	3	4	3	4	5	1	4	4	5	1	3	5	1	5	18	15	19	15	67
3	2	5	3	4	5	2	1	4	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	1	5	19	13	19	17	68
4	3	4	1	4	4	3	1	3	4	3	5	3	4	3	4	4	4	3	2	5	16	14	19	18	67
5	3	4	5	5	4	4	1	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	4	21	14	18	14	67
6	3	4	5	5	5	3	5	3	4	2	4	2	3	3	4	3	2	2	1	3	22	17	16	11	66
7	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	2	2	2	17	17	14	10	58
8	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	2	3	3	15	16	14	12	57
9	3	1	1	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	3	1	1	9	18	12	8	47
10	3	1	5	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	2	5	1	12	12	6	10	40
11	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	2	2	2	17	17	14	10	58
12	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	2	3	3	15	16	14	12	57
13	3	1	1	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	3	1	1	9	18	12	8	47
14	3	1	5	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	2	5	1	12	12	6	10	40
15	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	2	2	2	17	17	14	10	58
16	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	2	3	3	15	16	14	12	57
17	3	1	1	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	1	1	9	18	12	7	46
18	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	2	5	1	8	12	6	10	36
19	3	1	1	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	5	1	1	9	18	12	10	49
20	3	1	5	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	4	5	1	12	12	6	12	42
21	4	5	3	3	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	3	4	2	5	20	21	23	19	83
22	1	5	3	4	5	1	2	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	1	5	18	14	22	17	71
23	2	5	3	4	5	2	1	4	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	1	5	19	13	19	17	68
24	4	5	3	3	4	3	1	3	4	3	5	3	4	3	4	4	3	3	2	5	19	14	19	17	69
25	1	5	3	4	4	4	1	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	1	5	17	14	18	15	64
26	4	5	3	3	5	3	5	3	4	2	4	2	3	3	4	3	3	2	2	5	20	17	16	15	68
27	1	5	3	4	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	3	2	1	5	15	17	14	13	59
28	2	5	3	4	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	3	2	1	5	15	16	14	14	59
29	3	4	1	4	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	4	5	2	5	13	18	12	18	61
30	3	4	5	5	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	2	4	2	4	18	12	6	13	49
31	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	2	4	1	3	22	21	23	15	81
32	4	2	4	5	5	1	2	4	3	4	5	4	4	4	5	4	2	4	2	2	20	14	22	14	70
33	5	1	5	3	5	2	1	4	3	3	5	3	4	4	3	4	1	4	3	3	19	13	19	15	66
34	3	1	1	3	4	3	1	3	4	3	5	3	4	3	4	4	1	3	1	1	12	14	19	10	55
35	3	1	5	2	4	4	1	2	4	3	4	3	4	3	4	3	1	3	5	1	15	14	18	13	60
36	4	5	3	3	5	3	5	3	4	2	4	2	3	3	4	3	3	2	2	5	20	17	16	15	68
37	1	5	3	4	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	3	2	1	5	15	17	14	13	59
38	2	5	3	4	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	3	2	1	5	15	16	14	14	59
39	3	4	1	4	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	4	3	2	5	13	18	12	16	59
40	3	4	5	5	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	2	2	2	4	18	12	6	11	47
41	3	4	5	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	2	1	3	19	17	14	10	60
42	4	2	4	5	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	2	2	2	2	16	16	14	11	57
43	5	1	5	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	3	3	3	15	18	12	12	57
44	3	1	1	3	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	9	12	6	6	33
45	3	1	5	2	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	1	2	5	1	13	17	14	11	55

46	4	5	3	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	3	2	2	5	16	16	14	15	61
47	1	5	3	4	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	3	2	1	5	14	18	12	13	57
48	2	5	3	4	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	3	2	1	5	15	12	6	12	45
49	3	4	1	4	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	4	3	2	5	13	18	12	16	59
50	3	4	5	5	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	2	2	2	4	18	12	6	11	47
51	3	4	5	5	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	2	4	2	4	18	12	6	13	49
52	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	2	4	1	3	22	21	23	15	81
53	4	2	4	5	5	1	2	4	3	4	5	4	4	4	5	4	2	4	2	2	20	14	22	14	70
54	5	1	5	3	5	2	1	4	3	3	5	3	4	4	3	4	1	4	3	3	19	13	19	15	66
55	3	1	1	3	4	3	1	3	4	3	5	3	4	3	4	4	1	3	1	1	12	14	19	10	55
56	3	1	5	2	4	4	1	2	4	3	4	3	4	3	4	3	1	3	5	1	15	14	18	13	60
57	4	5	3	3	5	3	5	3	4	2	4	2	3	3	4	3	3	2	2	5	20	17	16	15	68
58	1	5	3	4	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	3	2	1	5	15	17	14	13	59
59	2	5	3	4	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	3	2	1	5	15	16	14	14	59
60	3	4	1	4	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	4	3	2	5	13	18	12	16	59
61	3	4	5	5	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	2	2	2	4	18	12	6	11	47
62	3	1	5	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	2	5	1	12	12	6	10	40
63	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	2	2	2	17	17	14	10	58
64	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	2	3	3	15	16	14	12	57
65	3	1	1	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	3	1	1	9	18	12	8	47
66	3	1	5	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	2	5	1	12	12	6	10	40
67	4	2	4	5	2	4	3	2	5	3	3	2	3	2	4	2	2	2	2	2	17	17	14	10	58
68	5	1	5	3	1	4	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	1	2	3	3	15	16	14	12	57
69	3	1	1	3	1	5	4	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2	1	1	9	18	12	7	46
70	3	1	1	2	1	4	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	2	5	1	8	12	6	10	36

Anexo 8.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Agotamiento emocional							
1	Reconoces que te encuentras en un estado de desmotivación laboral	X		X		X		
2	Sientes que tu nivel de compromiso con tus responsabilidades laborales es menor y ha incrementado tu desmotivación.	X		X		X		
3	Sientes que se ha incrementado el nivel de cansancio mental en los últimos meses.	X		X		X		
4	Tu cansancio mental no te permite tener el mismo rendimiento laboral que tenías antes de la pandemia.	X		X		X		
5	Sientes que el nivel de cansancio físico afecta tu desempeño en el trabajo.	X		X		X		
6	Te sientes tan cansado físicamente que quieres dejar el trabajo.	X		X		X		
7	Estas tan fatigado que te gustaría tener unas largas vacaciones.	X		X		X		
	Despersonalización							
8	Últimamente te han dicho en el trabajo que estas muy aislado de tus compañeros.	X		X		X		
9	Te sientes mejor si te aíslas de los demás en el trabajo.	X		X		X		
10	Te critican porque ahora eres apático en tu centro laboral.	X		X		X		
11	Te muestras indiferente para solucionar los problemas que suceden en tu trabajo.	X		X		X		
12	Tus compañeros de trabajo te dicen que te notan deprimido.	X		X		X		
13	Te sientes tan deprimido que quisieras que nadie te hable.	X		X		X		
	Insatisfacción de logro							
14	Estas desilusionado porque en todos estos años de trabajo sientes que no lograste lo que querías.	X		X		X		
15	Te desilusiona que la empresa no reconozca lo que aportaste con tu trabajo.	X		X		X		
16	Tu sentimiento de fracaso limita compromiso con el trabajo.	X		X		X		
17	Últimamente sientes que fracasas en todo lo quieres lograr.	X		X		X		
18	Te sientes con la autoestima baja y no aceptas como eres hoy.	X		X		X		
19	Cres que eres menos valioso que tus compañeros por que tu autoestima ha bajado.	X		X		X		
20	Estas decepcionado del rol que cumples en tu empresa.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] No aplicable []
Apellidos y nombres del juez validador: Zarate Ruiz, Gustavo Ernesto DNI: 09870134

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Inca Garcilaso de la Vega	Lic. Administración	2015 -2017
02	Universidad César Vallejo	Mg. Administración en Negocios - MBA	2015 -2017
03	Universidad César Vallejo	metodólogo y temático	2015 -2017

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV	Docente asignado a la coordinación	Lima Norte	2018- hasta la actualidad	Experiencia: Docente asignado a la coordinación de las maestrías en finanzas y gestión del talento humano UCV Desde 2018
02	SODIMAC	Representante comercial	Surquillo	6 años	venta a empresas.
03	GIC	Asistente administrativo - Jefe de producción	Surco	3 años	Encargado de la producción y asistente de gerencia

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ 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

Lima, miércoles 03 de Noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Compromiso afectivo							
1	Siente un cariño especial por la empresa donde labora que no cambiaría su lugar de trabajo.	X		X		X		
2	Son tantas las historias y anécdotas que hacen que sienta cariño por su empresa.	X		X		X		
3	Trabajando en otra empresa no se sentiría igual que en esta.	X		X		X		
4	Si cambia de empresa sentiría que defrauda a sus jefes y compañeros.	X		X		X		
5	La empresa es un lugar especial porque gracias a ella logró satisfacer todo lo que necesitaba.	X		X		X		
6	La empresa brinda la oportunidad de lograr sus expectativas a todos sus trabajadores.	X		X		X		
7	Te mantienes en la empresa porque toma en cuenta los objetivos que tienen sus trabajadores.	X		X		X		
	Compromiso de continuación							
8	Se mantiene en la empresa hasta encontrar una mejor oportunidad laboral.	X		X		X		
9	Sueña con el momento de poder jubilarse e irse de la empresa.	X		X		X		
10	Busca mantenerse en la empresa para acumular tiempo de servicio.	X		X		X		
11	En cuanto pueda solicitar sus bonos de reconocimiento por jubilación dejara de trabajar en la empresa.	X		X		X		
12	Labora en la empresa con la esperanza de que reconozcan su desgaste por el servicio que desempeña.	X		X		X		
13	Su desgaste personal es reconocido por sus jefes y siguen confiando en su labor.	X		X		X		
	Compromiso normativo							
14	Es leal a las normas que establecen en la empresa.	X		X		X		
15	Su lealtad a sus jefes hace que reconozcan su labor en la empresa.	X		X		X		
16	Su sentido moral le permite evaluar su rol y porque sigue formando parte de la empresa.	X		X		X		
17	Su sentido moral le permite asumir la responsabilidad de sus actos en la empresa.	X		X		X		
18	Hay reciprocidad entre lo que usted hace y lo que la empresa hace por usted.	X		X		X		
19	Sus jefes reconocen de manera recíproca el rol que cumple cada día en la empresa.	X		X		X		
20	Siente que tiene una gran deuda con la empresa que lo mantiene vinculado a ella.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] No aplicable []
Apellidos y nombres del juez validador: Zarate Ruiz, Gustavo Ernesto DNE: 09870134

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Inca Garcilaso de la Vega	Lic. Administración	2015 -2017
02	Universidad César Vallejo	Mg. Administración en Negocios - MBA	2015 -2017
03	Universidad César Vallejo	metodólogo y temático	2015 -2017

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV	Docente asignado a la coordinación	Lima Norte	2018- hasta la actualidad	Experiencia: Docente asignado a la coordinación de las maestrías en finanzas y gestión del talento humano UCV Desde 2018
02	SODIMAC	Representante comercial	Surquillo	6 años	venta a empresas.
03	GIC	Asistente administrativo - Jefe de producción	Surco	3 años	Encargado de la producción y asistente de gerencia

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ 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

Lima, miércoles 03 de Noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Agotamiento emocional								
1	Reconoces que te encuentras en un estado de desmotivación laboral	x		x		x		
2	Sientes que tu nivel de compromiso con tus responsabilidades laborales es menor y ha incrementado tu desmotivación.	x		x		x		
3	Sientes que se ha incrementado el nivel de cansancio mental en los últimos meses.	x		x		x		
4	Tu cansancio mental no te permite tener el mismo rendimiento laboral que tenías antes de la pandemia.	x		x		x		
5	Sientes que el nivel de cansancio físico afecta tu desempeño en el trabajo.	x		x		x		
6	Te sientes tan cansado físicamente que quieres dejar el trabajo.	x		x		x		
7	Estas tan fatigado que te gustaría tener unas largas vacaciones.	x		x		x		
Despersonalización								
8	Últimamente te han dicho en el trabajo que estas muy aislado de tus compañeros.	x		x		x		
9	Te sientes mejor si te aíslas de los demás en el trabajo.	x		x		x		
10	Te critican porque ahora eres apático en tu centro laboral.	x		x		x		
11	Te muestras indiferente para solucionar los problemas que suceden en tu trabajo.	x		x		x		
12	Tus compañeros de trabajo te dicen que te notan deprimido.	x		x		x		
13	Te sientes tan deprimido que quisieras que nadie te hable.	x		x		x		
Insatisfacción de logro								
14	Estas desilusionado porque en todos estos años de trabajo sientes que no lograste lo que querías.	x		x		x		
15	Te desilusiona que la empresa no reconozca lo que aportaste con tu trabajo.	x		x		x		
16	Tu sentimiento de fracaso limita compromiso con el trabajo.	x		x		x		
17	Últimamente sientes que fracasas en todo lo quieres lograr.	x		x		x		
18	Te sientes con la autoestima baja y no aceptas como eres hoy.	x		x		x		
19	Cres que eres menos valioso que tus compañeros por que tu autoestima ha bajado.	x		x		x		
20	Estas decepcionado del rol que cumples en tu empresa.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta criterios de suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Dra. Bardales Mendoza Olga DNI: 10292547

Especialidad del validador: Docencia en investigación superior

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

19 de noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Compromiso afectivo								
1	Siente un cariño especial por la empresa donde labora que no cambiaría su lugar de trabajo.	X		X		X		
2	Son tantas las historias y anécdotas que hacen que sienta cariño por su empresa.	X		X		X		
3	Trabajando en otra empresa no se sentiría igual que en esta.	X		X		X		
4	Si cambia de empresa sentiría que defraudaría a sus jefes y compañeros.	X		X		X		
5	La empresa es un lugar especial porque gracias a ella logró satisfacer todo lo que necesitaba.	X		X		X		
6	La empresa brinda la oportunidad de lograr sus expectativas a todos sus trabajadores.	X		X		X		
7	Te mantienes en la empresa porque toma en cuenta los objetivos que tienen sus trabajadores.	X		X		X		
Compromiso de continuación								
8	Se mantiene en la empresa hasta encontrar una mejor oportunidad laboral.	X		X		X		
9	Sueña con el momento de poder jubilarse e irse de la empresa.	X		X		X		
10	Busca mantenerse en la empresa para acumular tiempo de servicio.	X		X		X		
11	En cuanto pueda solicitar sus bonos de reconocimiento por jubilación dejara de trabajar en la empresa.	X		X		X		
12	Labora en la empresa con la esperanza de que reconozcan su desgaste por el servicio que desempeña.	X		X		X		
13	Su desgaste personal es reconocido por sus jefes y siguen confiando en su labor.	X		X		X		
Compromiso normativo								
14	Es leal a las normas que establecen en la empresa.	X		X		X		
15	Su lealtad a sus jefes hace que reconozcan su labor en la empresa.	X		X		X		
16	Su sentido moral le permite evaluar su rol y porque sigue formando parte de la empresa.	X		X		X		
17	Su sentido moral le permite asumir la responsabilidad de sus actos en la empresa.	X		X		X		
18	Hay reciprocidad entre lo que usted hace y lo que la empresa hace por usted.	X		X		X		
19	Sus jefes reconocen de manera recíproca el rol que cumple cada día en la empresa.	X		X		X		
20	Siente que tiene una gran deuda con la empresa que lo mantiene vinculado a ella.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta criterios de suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Dra. Bardales Mendoza Olga DNI: 10292547

Especialidad del validador: Docencia en investigación superior

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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

19 de noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Agotamiento emocional								
1	Reconoces que te encuentras en un estado de desmotivación laboral	x		x		x		
2	Sientes que tu nivel de compromiso con tus responsabilidades laborales es menor y ha incrementado tu desmotivación.	x		x		x		
3	Sientes que se ha incrementado el nivel de cansancio mental en los últimos meses.	x		x		x		
4	Tu cansancio mental no te permite tener el mismo rendimiento laboral que tenías antes de la pandemia.	x		x		x		
5	Sientes que el nivel de cansancio físico afecta tu desempeño en el trabajo.	x		x		x		
6	Te sientes tan cansado físicamente que quieres dejar el trabajo.	x		x		x		
7	Estas tan fatigado que te gustaría tener unas largas vacaciones.	x		x		x		
Despersonalización								
8	Últimamente te han dicho en el trabajo que estas muy aislado de tus compañeros.	x		x		x		
9	Te sientes mejor si te aíslas de los demás en el trabajo.	x		x		x		
10	Te critican porque ahora eres apático en tu centro laboral.	x		x		x		
11	Te muestras indiferente para solucionar los problemas que suceden en tu trabajo.	x		x		x		
12	Tus compañeros de trabajo te dicen que te notan deprimido.	x		x		x		
13	Te sientes tan deprimido que quisieras que nadie te hable.	x		x		x		
Insatisfacción de logro								
14	Estas desilusionado porque en todos estos años de trabajo sientes que no lograste lo que querías.	x		x		x		
15	Te desilusiona que la empresa no reconozca lo que aportaste con tu trabajo.	x		x		x		
16	Tu sentimiento de fracaso limita compromiso con el trabajo.	x		x		x		
17	Últimamente sientes que fracasas en todo lo quieres lograr.	x		x		x		
18	Te sientes con la autoestima baja y no aceptas como eres hoy.	x		x		x		
19	Cres que eres menos valioso que tus compañeros por que tu autoestima ha bajado.	x		x		x		
20	Estas decepcionado del rol que cumples en tu empresa.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta criterios de suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg: Dra. Elizabeth Grados Zavala DNI: 07173682

Especialidad del validador: Doctora en administración.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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

18 de noviembre del 2021



 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Compromiso afectivo								
1	Siente un cariño especial por la empresa donde labora que no cambiaría su lugar de trabajo.	X		X		X		
2	Son tantas las historias y anécdotas que hacen que sienta cariño por su empresa.	X		X		X		
3	Trabajando en otra empresa no se sentiría igual que en esta.	X		X		X		
4	Si cambia de empresa sentiría que defrauda a sus jefes y compañeros.	X		X		X		
5	La empresa es un lugar especial porque gracias a ella logró satisfacer todo lo que necesitaba.	X		X		X		
6	La empresa brinda la oportunidad de lograr sus expectativas a todos sus trabajadores.	X		X		X		
7	Te mantienes en la empresa porque toma en cuenta los objetivos que tienen sus trabajadores.	X		X		X		
Compromiso de continuación								
8	Se mantiene en la empresa hasta encontrar una mejor oportunidad laboral.	X		X		X		
9	Sueña con el momento de poder jubilarse e irse de la empresa.	X		X		X		
10	Busca mantenerse en la empresa para acumular tiempo de servicio.	X		X		X		
11	En cuanto pueda solicitar sus bonos de reconocimiento por jubilación dejara de trabajar en la empresa.	X		X		X		
12	Labora en la empresa con la esperanza de que reconozcan su desgaste por el servicio que desempeña.	X		X		X		
13	Su desgaste personal es reconocido por sus jefes y siguen confiando en su labor.	X		X		X		
Compromiso normativo								
14	Es leal a las normas que establecen en la empresa.	X		X		X		
15	Su lealtad a sus jefes hace que reconozcan su labor en la empresa.	X		X		X		
16	Su sentido moral le permite evaluar su rol y porque sigue formando parte de la empresa.	X		X		X		
17	Su sentido moral le permite asumir la responsabilidad de sus actos en la empresa.	X		X		X		
18	Hay reciprocidad entre lo que usted hace y lo que la empresa hace por usted.	X		X		X		
19	Sus jefes reconocen de manera reciproca el rol que cumple cada día en la empresa.	X		X		X		
20	Siente que tiene una gran deuda con la empresa que lo mantiene vinculado a ella.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta criterios de suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: Dra. Elizabeth Grados Zavala DNI: 07173682

Especialidad del validador: Doctora en administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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

18 de noviembre del 2021


 Firma del Experto Informante.

Anexo 7.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 22 de noviembre de 2021

Sra. LUZ MARIA QUISPE QUINTANILLA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a ustedes, Sra. Quispe identificada con DNI N° 09442359 y con código de matrícula N°7002541758; estudiante del programa de MAESTRIA EN GESTION DEL TALENTO HUMANO quien, en el marco de su tesis se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en los trabajadores de una empresa
Comercializadora de Papel, Lima 2021**

Con fines de investigación académica, se autoriza y se otorga el permiso, a fin de que pueda obtener información, en la Empresa PRAXIS COMERCIAL S.A.C. A la investigadora LUZ MARIA QUISPE QUINTANILLA, quienes asumen el compromiso de alcanzar los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de vuestros docentes.

Se expide el presente, para efectos de continuar con los trámites concernientes a la obtención de su título profesional.

Atentamente,

PRAXIS COMERCIAL S.A.C.
LUZ MARIA QUISPE QUINTANILLA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "SÍNDROME DE BURNOUT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE PAPEL - LIMA 2021", cuyo autor es QUISPE QUINTANILLA LUZ MARIA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 17 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO DNI: 09870134 ORCID 0000-0002-0565-0577	Firmado digitalmente por: GEZARATERU el 17-01- 2022 15:38:10

Código documento Trilce: TRI - 0278234