



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Compromiso organizacional y síndrome de quemarse por el
trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los
Olivos, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Br. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca

ASESOR:

Dr. Carlos W. Sotelo Estacio

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ - 2017

Página del jurado

Dr. Ángel Salvatierra Melgar
Presidente

Mgr. Fernando Alexis Nolazco Labajos
Secretario

Dr. Carlos Sotelo Estacio
Vocal

Dedicatoria

A mi esposo y mejor amigo, a mis hijos que son motores en mi vida y guían mis pasos. Y a ti, mamá, que aún con tu recuerdo, sigues inspirando en mí fortaleza y perseverancia.

Agradecimiento

A mi familia por el apoyo incondicional para la culminación de esta meta profesional. Asimismo, a todos los docentes que participaron en mi formación académica.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca, estudiante del Programa de Maestría en Gestión del Talento Humano de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 40912591 con la tesis titulada “Compromiso organizacional y síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 09 de setiembre del 2017.

Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca

DNI N° 40912591

Presentación

Señores miembros del jurado

En cumplimiento del Reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Compromiso organizacional y síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017”, la misma someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Magíster en la Maestría de Gestión del Talento Humano.

Los contenidos que se desarrollan son:

- I. Introducción. En esta parte se desarrolla el tema planteándose la situación problemática y la intencionalidad del proyecto de investigación manifestada en los objetivos. Asimismo, se narran los antecedentes y el marco teórico.
- II. Marco Metodológico. Se precisa el tipo de investigación, diseño, variables y su operacionalización, se precisan los métodos y técnicas de obtención de datos, se define la población y se determina la muestra. Por último, se señala el tipo de análisis de los datos.
- III. Resultados, los mismos que se presentan de acuerdo con los objetivos propuestos, para ello se utilizaron gráficos y tablas donde se sistematizaron los datos obtenidos en la investigación.
- IV. Discusión. Se comparan los resultados obtenidos con los de otros investigadores, citados en los antecedentes.
- V. Conclusiones. Se sintetizan los resultados y se formulan a manera de respuestas a los problemas planteados en la introducción.
- VI. Recomendaciones. Emergen de las discusiones del estudio y están orientadas a las autoridades de la institución y también a los investigadores sobre temas que continuarían en esta temática.
- VII. Referencias Bibliográficas. Se indica la lista de todas las citas contenidas en el cuerpo de la tesis presentada.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

La Autora

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
 RESUMEN	 xii
ABSTRACT	xiii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica o humanística	20
1.3 Justificación	38
1.4 Problema	40
1.5 Hipótesis	44
1.6 Objetivos	46
II. Marco Metodológico	
2.1. Variables	49
2.2 Operacionalización de las variables	49
2.3 Metodología	50
2.4 Tipo de estudio	51
2.5 Diseño de investigación	51
2.6 Población, muestra y muestreo	52
2.7 Técnicas e instrumento de recolección de datos	53
2.8 Métodos de análisis de datos	61
2.9 Aspectos éticos	61

III. Resultados	
3.1 Descripción de resultados	63
3.2 Contrastación de hipótesis	71
IV. Discusión	81
V. Conclusiones	87
VI. Recomendaciones	90
VII. Referencias	92
VIII. Apéndices	98

Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable Compromiso organizacional	49
Tabla 2	Operacionalización de la variable Síndrome de quemarse por el trabajo	50
Tabla 3	Frecuencia y porcentajes por escuela profesional	53
Tabla 4	Validación del instrumento Cuestionario de compromiso organizacional por juicio de expertos	56
Tabla 5	Validación del instrumento Cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo por juicio de expertos	56
Tabla 6	Confiabilidad del cuestionario de compromiso organizacional	57
Tabla 7	Índice de homogeneidad de los ítems del cuestionario de compromiso organizacional	58
Tabla 8	Confiabilidad de las dimensiones del compromiso organizacional	58
Tabla 9	Confiabilidad del cuestionario del síndrome de quemarse por el trabajo	59
Tabla 10	Índice de homogeneidad de los ítems del cuestionario del síndrome de quemarse por el trabajo	60
Tabla 11	Confiabilidad de las dimensiones del cuestionario del síndrome de quemarse por el trabajo	60
Tabla 12	Frecuencias y porcentajes del compromiso organizacional	63
Tabla 13	Frecuencias y porcentajes de la dimensión afectiva del compromiso organizacional	64
Tabla 14	Frecuencias y porcentajes de la dimensión continuidad del compromiso organizacional	65
Tabla 15	Frecuencias y porcentajes de la dimensión normativa del compromiso organizacional	66
Tabla 16	Frecuencias y porcentajes del síndrome de quemarse por el trabajo	67
Tabla 17	Frecuencias y porcentajes de la dimensión desilusión por el	68

	trabajo del síndrome de quemarse por el trabajo	
Tabla 18	Frecuencias y porcentajes de la dimensión desgaste psíquico del síndrome de quemarse por el trabajo	69
Tabla 19	Frecuencias y porcentajes de la dimensión indolencia del síndrome de quemarse por el trabajo	70
Tabla 20	Frecuencias y porcentajes de la dimensión culpa del síndrome de quemarse por el trabajo	71
Tabla 21	Correlación entre el compromiso organizacional y el síndrome de quemarse por el trabajo	72
Tabla 22	Correlación entre el compromiso organizacional y la dimensión desilusión por el trabajo del síndrome de quemarse por el trabajo	73
Tabla 23	Correlación entre el compromiso organizacional y la dimensión desgaste psíquico del síndrome de quemarse por el trabajo	74
Tabla 24	Correlación entre el compromiso organizacional y la dimensión indolencia del síndrome de quemarse por el trabajo	75
Tabla 25	Correlación entre el compromiso organizacional y la dimensión culpa del síndrome de quemarse por el trabajo	76
Tabla 26	Correlación entre el síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión afectiva del compromiso organizacional	77
Tabla 27	Correlación entre el síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión continuidad del compromiso organizacional	78
Tabla 28	Correlación entre el síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión normativa del compromiso organizacional	79

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1 Barras de frecuencias y porcentajes del compromiso organizacional	63
Figura 2 Barras de frecuencias y porcentajes de la dimensión afectiva del compromiso organizacional	64
Figura 3 Barras de frecuencias y porcentajes de la dimensión continuidad del compromiso organizacional	65
Figura 4 Barras de frecuencias y porcentajes de la dimensión normativa del compromiso organizacional	66
Figura 5 Barras de frecuencias y porcentajes del síndrome de quemarse por el trabajo	67
Figura 6 Barras de frecuencias y porcentajes de la dimensión desilusión por el trabajo del síndrome de quemarse por el trabajo	68
Figura 7 Barras de frecuencias y porcentajes de la dimensión desgaste psíquico del síndrome de quemarse por el trabajo	69
Figura 8 Barras de frecuencias y porcentajes de la dimensión indolencia del síndrome de quemarse por el trabajo	70
Figura 9 Barras de frecuencias y porcentajes de la dimensión culpa del síndrome de quemarse por el trabajo	71

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el Compromiso organizacional y Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

El tipo de investigación es básica o sustantiva, diseño no experimental, de corte transversal descriptiva correlacional, con una población de 129 docentes de condición tiempo completo, aplicándose a todos ellos los instrumentos de medición denominados cuestionario de Compromiso organizacional (Meyer y Allen) y el de evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo (Pedro Gil-Montes), instrumentos validados por juicio de expertos y obtuvieron la confiabilidad a través del alfa de Cronbach. Se utilizó el programa SPSS para la medición descriptiva e inferencial (RHO de Spearman).

Después de contrastar la hipótesis general, se puede apreciar que existe una correlación inversa y significativa ($Rho=-0.462$ $p<0.05$) entre el compromiso organizacional y el síndrome de quemarse en el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017, por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave: Compromiso organizacional, síndrome de quemarse por el trabajo.

Abstract

The present research had as objective to determine the relation between the Organizational Commitment and Burn Syndrome by the work in teachers of a university of the district of Los Olivos, 2017.

The type of research is basic or substantive, non-experimental, descriptive cross-sectional correlational, with a population of 129 teachers of full-time condition, applying to all of them the measurement instruments, which were the Organizational Commitment questionnaire (Meyer and Allen) and the evaluation of the burn-by-work syndrome (Pedro Gil-Montes), tools validated by expert judgment and obtained reliability through Cronbach's alpha. The SPSS program was used for descriptive and inferential measurement (Spearman's RHO).

After contrasting the general hypothesis, it can be seen that there is an inverse and significant correlation ($Rho = -0.462$ $p < 0.05$) between the organizational commitment and the burn-out syndrome in teachers at a university in the district of Los Olivos, 2017, so the research hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

Keywords: Organizational commitment, burnout syndrome.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Botero (2012) elaboró un estudio en docentes de universidades de algunos países de Latinoamérica para analizar el riesgo psicosocial intralaboral y burnout, en el que indicaba que el síndrome de burnout se deriva de los constantes cambios que se pueden observar, especialmente en el ámbito laboral de las universidades, lo que afecta no sólo la salud física, sino que también compromete el bienestar psicológico o mental de los docentes. Los factores de riesgo psicosocial dentro del trabajo que se llegaron a identificar, y que son los posibles desencadenantes del síndrome en los maestros de América Latina, son: diversidad de tareas, sobrecarga de trabajo, espacio físico de trabajo inadecuado, asimismo la falta o baja remuneración y tiempo que compensen los esfuerzos desplegados.

Cabrera y Urbiola (2010) tuvieron el objetivo de investigar la relación del compromiso organizacional y el estrés laboral en los empleados de una compañía enmarcada en el rubro de la comercialización de gas LP en Costa Rica. Utilizaron un diseño paramétrico con la finalidad de relacionar dos variables en forma cuantitativa: dichas variables fueron el estrés laboral y la dimensión afectiva del compromiso organizacional; el diseño que ambos investigadores emplearon fue el ex post facto. La población estuvo compuesta por 281 empleados, de ellos se sacó una muestra no probabilística por conveniencia de 172 trabajadores; incluyeron dos tipos de empleados: aquellos de labor operativa (obreros) y personal de confianza (administrativos y mandos medios), asimismo todas las áreas, departamentos y puestos. Los instrumentos de evaluación que se usaron fueron el Cuestionario abreviado de Compromiso organizacional y el Índice de Tensión relacionada con el trabajo, medida desarrollada por Kahn, Wolfe, Quinn y Snoek (1964). El resultado obtenido de la relación entre ambas variables fue un coeficiente de correlación de Pearson de -0.17, es decir, una relación inversa y negativa.

Marsollier (2014) tuvo como finalidad indagar sobre diversas variables psicosociales y organizacionales ligadas al compromiso en el trabajo, con una

muestra intencional de 69 empleados del staff de apoyo académico de dos facultades de la Universidad Nacional de Cuyo (Argentina). Para recoger los datos, se utilizaron los siguientes instrumentos: Adaptación al español del Utrecht work engagement scale, y el Maslach burnout inventory. Según los resultados obtenidos, encontraron que la muestra posee en la escala general de engagement un nivel alto de compromiso laboral.

Correa (2012) analizó la relación entre burnout y algunas variables sociodemográficas, así como también causas y efectos del síndrome en docentes universitarios de instituciones públicas y privadas de Popayán (Colombia). La población estuvo constituida por docentes de ambos sectores, ambos géneros y en edades comprendidas entre los 25 y los 60 años. Fueron evaluados haciendo uso del Cuestionario Breve de Burnout, validado para Latinoamérica y para docentes. El estudio fue cuantitativo transversal; se utilizaron estadísticos descriptivos y la prueba de chi cuadrado. El análisis de la presente investigación fue univariado y bivariado. Entre los resultados encontrados se pueden mencionar que se observó que un bajo porcentaje de esta población posee el síndrome de burnout; con respecto a la dimensión despersonalización (insensibilidad hacia los alumnos y/o compañeros de trabajo), el sector privado obtuvo una frecuencia del 9%, mientras que en el sector público el 12%; asimismo, en lo que respecta a eminentes consecuencias físicas, en el sector privado se obtuvo frecuencias del 16% y del 10% en el sector público, mientras que altas consecuencias sociales el 9% lo obtuvo el sector privado y en el público fue del 10%.

Maldonado, Ramírez, García y Chairez (2014) investigaron la variable Compromiso organizacional en profesores de una universidad pública, investigación de tipo descriptivo-analítico cuyo objetivo consistió en encontrar diferencias entre la variable compromiso organizacional y algunos factores demográficos y laborales en los docentes; esta investigación se realizó en una muestra de 58 profesores de una universidad estatal de Baja California. Para la obtención de datos, los investigadores utilizaron el cuestionario de Allen y Meyer, el mismo que arrojó en el análisis estadístico de confiabilidad un índice de 0.807,

a través del alfa de Cronbach. Los resultados que se obtuvieron mostraron un nivel promedio de compromiso de los docentes, asimismo, no se llegaron a observar discrepancias entre la variable compromiso organizacional y las variables demográficas como género, estado civil, edad y tiempo de servicio en el centro laboral.

Mercado y Gil-Monte (2010) realizaron una investigación para determinar si el compromiso organizacional, los conflictos interpersonales y el síndrome de quemarse por el trabajo, influyen en el quehacer diario de un grupo de profesionales de servicios de las áreas de salud y educación. La muestra del estudio estuvo integrada por 389 profesionales de nacionalidad mexicana. De acuerdo con los resultados obtenidos, se demuestra que los conflictos interpersonales llegan a tener un efecto significativo en el síndrome de quemarse por el trabajo, aceptándose la Hipótesis alterna o de investigación, por otro lado, se obtuvo un efecto negativo y significativo del compromiso organizacional (Hipótesis 2). Asimismo, haciendo uso de la metodología de regresión múltiple jerárquica, se ha logrado establecer diferencias significativas en los niveles del síndrome de quemarse por el trabajo y la relación de compromiso organizacional con conflictos interpersonales (hipótesis 3 de investigación), esto quiere decir que, al incrementarse el nivel del compromiso organizacional, disminuirá el nivel del síndrome de quemarse por el trabajo, sin embargo, un alto nivel en las dimensiones normativo y afectivo del compromiso organizacional, la tendencia a desarrollar el síndrome es mayor. La relación entre las dos variables se llevó a cabo haciendo uso del estadístico de Pearson, cuyo resultado fue de -0.17. Finalmente, se concluyó que el compromiso organizacional es un factor que protege a los empleados de los efectos adversos del estrés, al generar una valoración y significado de sus responsabilidades en el trabajo.

Ríos, Pérez, Sánchez y Ferrer (2017), elaboraron una investigación para establecer la relación entre las estrategias de compensación con el compromiso organizacional en 209 profesores de educación superior, correspondientes de la zona de Guanajuato (México), analizando las dimensiones compromiso afectivo, normativo y continuo del instrumento creado por Allen y Meyer. Las conclusiones

descriptivas que señalaron los autores mencionaron que el compromiso afectivo se muestra con un alto nivel (media de 4.63), mientras que el compromiso de continuidad y el normativo obtuvieron una media de 4.16 y 3.17 respectivamente.

Ruiz, Pando, Aranda y Almeida (2014) ejecutaron una investigación con la finalidad de determinar si existe o no relación entre el Burnout y el work engagement, con una muestra probabilística de 156 docentes universitarios de Zacatecas (México). Para esta investigación, aplicaron la escala para medir Burnout de Maslach y el Utrecht Work Engagement Scale, obteniéndose como resultados principales la prevalencia del síndrome de Burnout con un 63.5%, mientras que el resultado del work engagement arrojó que el 99.4% de los participantes cuentan con niveles altos en las dimensiones de vigor, dedicación y absorción. Con todo ello se deduce que, a pesar del desgaste físico y mental, los docentes se encuentran muy comprometidos con su organización.

Antecedentes nacionales

Chávez (2017), en la tesis titulada “Síndrome de quemarse por el trabajo y compromiso organizacional en docentes del distrito de Parcoy”, buscó determinar la relación de ambas variables, en una muestra integrada por 179 profesores de siete establecimientos educativos del distrito de Parcoy; el cuestionario utilizado para la recolección de datos fue el del Síndrome de quemarse por el trabajo de Gil-Monte (2011) y el de compromiso organizacional de Saldaña (2010). Con respecto a las conclusiones, obtuvo una correlación inversa y estadísticamente significativa entre el total del síndrome de quemarse por el trabajo con el compromiso organizacional ($p=-0.25$), correlación inversa y estadísticamente significativa con la dimensión compromiso afectivo ($p=-0.30$).

Cutipa (2015) desarrolló un trabajo de investigación con el título “Clima laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión, Filial Juliaca, durante el período 2014-II”, con una población constituida por 320 colaboradores de las distintas áreas de la universidad, y una muestra de 113 empleados pertenecientes al área académica (31.8% del personal de las facultades). Los instrumentos utilizados para medir clima organizacional fue

la escala de Luisa Palma, mientras que el de Compromiso organizacional fue el cuestionario de Meyer y Allen. Dentro de los resultados más relevantes se encontró que un 54.9% de los trabajadores posee un nivel medio de compromiso, asimismo, existe una relación positiva entre la variable clima laboral y la variable compromiso organizacional, con un índice $r=0.793$.

García (2012) desarrolló una tesis cuyo objetivo fue comprobar la relación entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso organizacional en un grupo de trabajadores que laboran en una compañía importadora de vehículos menores en regiones del norte del país, durante el año 2012; el diseño que utilizó el autor fue descriptivo correlacional, de tipo no experimental. La población estaba constituida por 84 colaboradores. Los instrumentos que utilizó para la recolección de datos fueron el Inventario Burnout de Maslach y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. El resultado más significativo es en el que se obtuvo una relación entre las dimensiones agotamiento emocional y realización personal en el trabajo de la variable Síndrome de Burnout y la variable Compromiso organizacional.

Pérez (2014) investigó las variables motivación y compromiso organizacional en colaboradores de áreas administrativas de universidades de la ciudad de Lima, con el propósito de establecer el tipo de relación de dichas variables junto con variables sociodemográficas y organizacionales. Se aplicó la escala de motivación en el trabajo de Gagné et. al. (2010) y la escala de compromiso organizacional (Meyer y Allen, 1993); mientras que la muestra la constituyeron 226 colaboradores administrativos de dos universidades de Lima (instituciones pública y privada). El resultado más destacable es que aquellos trabajadores que consideran “tienen” que continuar laborando en su institución, lo harán orientados por el sentido del deber o para evadir la culpa.

Rivera (2010, citado por Chávez, 2017) desarrolló su investigación referente al Compromiso Organizacional en profesores de un establecimiento educativo privado de la ciudad de Lima y su relación con variables demográficas. Trabajó con una muestra integrada por 43 catedráticos. Con la finalidad de

recolectar datos demográficos, construyó una encuesta, y para la variable compromiso organizacional, utilizó el Cuestionario de Meyer y Allen. Lo que encontró el investigador es un mayor grado de compromiso organizacional afectivo y de continuidad que el compromiso normativo; en referencia a la información demográfica, docentes del sexo femenino predominan en el compromiso organizacional.

Salas (2010) desarrolló un estudio para determinar si existe relación entre el bienestar psicológico y el síndrome de Burnout en profesores de la Unidad de Gestión Educativa Local No. 7 de la ciudad de Lima, investigación cuyo diseño fue descriptivo-correlacional. Se llegó a evaluar a una muestra de 179 profesores de los distritos de Barranco, Chorrillos, Miraflores, San Borja, San Luis, Santiago de Surco y Surquillo, tanto hombres y mujeres. La recolección de datos se realizó a través de la escala de Bienestar Psicológico y el Inventario Burnout de Maslach (MBI). El principal resultado encontrado fue la correlación negativa y significativa entre el bienestar psicológico y el síndrome del quemado; por otro lado, se obtuvo correlaciones negativas entre el Bienestar Subjetivo, Bienestar Material, Bienestar Laboral y Relaciones de Pareja con la variable Síndrome de Burnout.

1.2 Fundamentación científica o humanística

Variable compromiso organizacional

Definición de compromiso organizacional

Newstrom (2007) indicó que el Compromiso organizacional es “la lealtad del empleado, la medida en la que el empleado se identifica con la organización y desea continuar participando activamente en ella” (p. 207). Es decir, es la intención que muestra todo empleado por permanecer en la organización, identificándose con las metas de esta.

Por lo general logra observarse el compromiso organización en un nivel más alto en aquellos trabajadores que llevan más tiempo vinculados con la

organización o los que han realizado una línea de carrera logrando, por ende, mayores éxitos personales y/o profesionales. (Newstrom, 2007).

Para los autores Hellriegel y Slocum (2010, p. 57) señalan que el compromiso organizacional es “la fortaleza de la participación de un empleado en la organización y la forma en que se identifica con ella”. Dichos autores coinciden en manifestar que, mientras más tiempo permanece un trabajador en su organización, evidenciará más alto nivel de compromiso frente a otros que rotan o cambian de trabajo en corto tiempo.

Hellriegel y Slocum consideran que este concepto va más allá de una lealtad por parte de los empleados hacia el empleador, debido a que incluyen la contribución que pueden otorgar de manera activa para el logro de los objetivos o metas, no sólo personales, sino sobre todo de la organización. Asimismo, ambos autores hacen una distinción de este concepto con el de satisfacción laboral, señalando que la segunda sólo aplica la actitud hacia el empleo o las tareas que se desempeñan, mientras que el compromiso organizacional se extiende a toda la organización, por lo que es más estable debido a que los acontecimientos del día a día no necesariamente influirían (p. 57).

“En el compromiso organizacional un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas, y desea continuar perteneciendo a ella” (Robbins y Judge, 2013, p. 74). Según ambos autores, el máximo nivel de compromiso de los trabajadores sería cuando estos demuestren o se evidencie un apego emocional tanto hacia la organización como tal, como hacia sus valores.

Otro aspecto mencionado por estos autores es la posible relación que podría existir entre el compromiso que poseen los trabajadores con su nivel de productividad o desempeño laboral, aunque esta relación no necesariamente sería muy alta. Sobre todo, se evidenciaría cuando el empleador no cumple con las promesas ofrecidas, lo que generaría menor compromiso y a su vez menor el nivel de desempeño. Sin embargo, otras investigaciones revisadas por los autores demuestran una relación negativa o inversa entre el compromiso y el ausentismo

y la rotación personal, es decir, que mientras mayor sea el nivel de compromiso organizacional, menor es el nivel de ausentismo o rotación.

Finalmente, los modelos teóricos revisados por Robbins y Judge indican que, a pesar de encontrar trabajadores poco satisfechos con su labor, pero están comprometidos con la organización, se mostrarán “dispuestos a hacer sacrificios” por esta. Los empleados con alto nivel de compromiso demuestran pasión por sus labores, entregan energía y atención en sus actividades, disminuyen las probabilidades de incidentes de seguridad, incrementan la complacencia de los consumidores y, por ende, logran mayores utilidades (p. 77).

Brooke, Rusell y Price (1988, citados por Arbaiza, 2010) señalan que el Compromiso organizacional hace referencia a que “el empleado se identifica con la empresa, metas, objetivos y que está metido en ello como cualquier otro que labora ahí”. Esta definición precisa que el trabajador se identifica con sus funciones y cómo estas, junto con su esfuerzo y servicio personal, repercuten sobre la organización (p. 99).

Por otra parte, Saracho (2011, citado por Aguillón, Peña y Decanini, 2014) describe al compromiso organizacional (o engagement) como “la conexión que tienen los empleados con su trabajo, teniendo un involucramiento psicológico y al mismo tiempo un lazo afectivo con las actividades que realiza” (p. 1).

Meyer y Allen (1991) definieron al Compromiso organizacional como: “un estado psicológico (es decir, los sentimientos y/o creencias respecto a la relación del empleado con una organización) que puede reflejar un deseo, una necesidad y/o una obligación de pertenecer a la organización” (p. 62). Es decir, los trabajadores que demuestren un alto nivel de compromiso organizacional reflejarán un apego o vínculo emocional, necesidad y deber de lealtad hacia su organización.

Principales enfoques teóricos

Porter y colaboradores (1982, citados por Maldonado, Ramírez, García y Chairez, 2014) se convirtieron en los primeros investigadores del compromiso organizacional enmarcado en el enfoque del comportamiento organizacional, quienes lo definen como “la fuerza relativa a la identificación de un individuo con una determinada organización”. En este concepto dado por dichos autores, predispone a concebir esta variable como un concepto unidimensional, que puede caracterizarse por los siguientes factores:

Convencimiento y aprobación de los propósitos y valores de la organización.

El deseo de desplegar o poner a disposición un gran esfuerzo en favor de la organización.

La pretensión de mantener el vínculo laboral con la organización.

O’Reilly y Chatman (1986, citados por Pérez, 2014) señalaron los fundamentos del compromiso organizacional considerando tres patrones:

El compromiso de conformidad, que hace referencia a un involucramiento que se produce gracias a una serie de refuerzos extrínsecos y específicos.

El compromiso de identificación, establecido por el “deseo de afiliación”.

El compromiso de internalización, que es un tipo de compromiso que denota coherencia o relación entre los valores del colaborador con los objetivos y valores de la organización.

Schaufeli, Salanova, Gonzáles–Romá y Bakker (2002, citados por Aguilón et al., 2014) consideran que el compromiso organizacional posee tres dimensiones:

Vigor Emocional y Físico, aún a pesar que se puedan presentar dificultades en el entorno laboral, los trabajadores se esfuerzan para cumplir con sus responsabilidades o tareas asignadas, demostrando niveles elevados de energía y resistencia mental.

Dedicación, dimensión que consiste en demostrar entrega total, así como entusiasmo, identificación, sentimiento de pertenencia y orgullo por la organización en la que trabaja.

Absorción, dimensión que hace referencia cuando el trabajador se encuentra muy atento a los detalles y, por ende, concentrado en sus actividades laborales a causa de la satisfacción y concentración en todo lo que realiza.

Por su parte Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006) señalan que el compromiso supone tres condiciones:

Sensación de identificación con los objetivos propuestos por la organización a la que pertenecen.

Sensación de participación constante en las obligaciones de la organización.

Sensación de ser leal a la organización para la cual ha sido contratado.

Dichos autores afirman que la ausencia de compromiso generará un efecto negativo en la organización: reducción de la efectividad. Asimismo, quienes están comprometidos, tienen menos probabilidades de renunciar o aceptar otros ofrecimientos de trabajo, además de identificar como propios los objetivos organizacionales, lo que generará de manera positiva para la organización el incurrir en menores costos por rotación y menor supervisión.

Para el presente trabajo de investigación se hará uso de la teoría de:

Meyer y Allen (1991, citados por Pérez, 2014), quienes desarrollaron un planteamiento multidimensional apoyado en tres teorías:

La teoría del intercambio señala que esta variable es consecuencia del intercambio de estímulos y contribuciones entre la organización y los trabajadores. Esto quiere decir que los empleados de una organización lograrán comprometerse con esta en base a los beneficios que reciban y que generen un bienestar laboral.

Perspectiva psicológica, según la cual esta teoría supone que el compromiso organizacional se encuentra constituido por tres factores: conciencia de integración o dependencia a la organización, es decir, la identificación y aceptación de los propósitos y valores de la organización; el nivel de contribución hacia la organización para que ésta logre las metas y objetivos, y la interiorización del sentimiento de pertenencia hacia la institución.

Teoría de Atribución que indica que el compromiso consiste en un sentido de deber u obligación como consecuencia de efectuar o participar en actividades intencionadas, evidentes e ineludibles.

Dimensiones de la variable compromiso organizacional

Las dimensiones del Compromiso Organizacional, descritas por Meyer y Allen (1991, p. 67) son:

El componente afectivo, que, de acuerdo con los autores, este componente hace referencia al “apego emocional de los empleados, la identificación y participación con la organización”. Asimismo, señalan que los trabajadores con un nivel alto de compromiso afectivo continuarán trabajando en su institución porque “quieren hacerlo”.

Meyer y Allen (1996, citados por García, 2015) indicaron que en el proceso de establecimiento o constitución del vínculo emocional influye la evaluación que hace el trabajador del soporte y las compensaciones que otorga la organización.

Esta explicación considera incluir la aceptación e identificación del trabajador con los propósitos y la cultura de la organización.

El componente de continuidad, según los autores refieren que este componente está relacionado a la “conciencia que tiene el trabajador respecto los costos asociados con el abandono de la organización”, esto quiere decir, la inversión de tiempo y esfuerzo relacionada con dejar la organización.

Los empleados cuyo enlace principal de la organización se basa en compromiso de continuidad, permanecen porque “tienen que hacerlo”.

Marín (2003, citado por García, 2015) considera que adicionalmente esta dimensión es explicada en función a la percepción de conseguir o no otras oportunidades laborales, con las mismas o mejores condiciones fuera de su organización, es decir, en la medida que advierte no tener muchas posibilidades de empleabilidad en otras organizaciones, se incrementa su adhesión en la institución para la cual trabaja.

El componente normativo “refleja un sentimiento de obligación de continuar el empleo. Los trabajadores con un nivel alto de compromiso normativo sienten que deberían permanecer con la organización”.

Esta dimensión normativa forja en el trabajador sentimientos de deber u obligación de mantener el vínculo laboral con su empresa, a manera de retribución o reconocimiento hacia ella. No se hace referencia a un deseo o necesidad de seguir perteneciendo a su institución, sino el deber de ser leales con ella (Omar & Flores, 2008 citados por García, 2015).

Variable síndrome de quemarse por el trabajo

Definición de síndrome de quemarse por el trabajo

Freudenberger (1974, citado por Arbaiza, 2010) lo define como “una sensación de fracaso y una existencia agotada que resulta de la sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del empleado” (p. 268).

Luego, el mismo autor (1980, citado por Arbaiza 2001) redefine el concepto que otorgó inicialmente, señalando en esta ocasión que es “un estado de fatiga o frustración dado por la devoción a una causa que no produce la recompensa deseada” (p. 269). Es decir, el autor hace referencia a aspectos físicos y psicológicos negativos producidos por la falta de retribución por parte de las organizaciones, frente al esfuerzo y compromiso demostrados por el trabajador.

Otro autor, Cherniss (1980, citado por Arbaiza, 2010), señaló que el Burnout es un “proceso transaccional de estrés y tensión en el trabajo” (p. 269), o, dicho de otra forma, es un proceso en el que interviene el agotamiento o fatiga y la tensión.

Los autores más reconocidos en el estudio de este concepto fueron Maslach y Jackson (1981, citados por Arbaiza, 2010) quienes indicaron que este síndrome es la manifestación de cómo se responde al estrés producido en el trabajo, que como consecuencia genera agotamiento emocional, conductas y emociones negativas hacia las personas con las que se trabaja, y la desvalorización del rol que se tiene en la organización.

La definición que Blanch, Espuny, Gala y Martin (2003, citados por Gálvez, 2013) le dan al estrés laboral es:

El burnout es un estado persistente de desgaste físico y psíquico que representa la apoteosis del distrés laboral y la certificación del fracaso en la gestión de este tipo de estrés. Constituye el resultado acumulativo del estrés intenso y crónico vivido como una experiencia de crisis inescapable, asociada a un déficit de dispositivos de

amortiguación de esta (por ejemplo, de falta de apoyo social). De hecho, la culminación del estrés laboral llevada al extremo del paroxismo es el karoshi, o muerte física por exceso de trabajo, en él se combinan hiperestrés, hipertensión y apoplejía (p. 21).

Lo anteriormente expuesto por dichos autores hace referencia que el burnout es el resultado de la incapacidad para afrontar el estrés, manifestado a través de un deterioro físico y psicológico.

Gil-Monte y Peiró (1997, citados por Arbaiza, 2010) definieron el Burnout como “una respuesta al estrés laboral crónico y una experiencia subjetiva interna”, la cual va a involucrar una serie de emociones, pensamientos y conductas alteradas, acompañados de disfunciones psicofisiológicas. Todo ello generará consecuencias negativas tanto para la persona que lo padece como a toda la organización (p. 268).

Gil-Monte (2005) lo define como la forma de respuesta crónica al estrés producido en el ámbito laboral, que se presenta principalmente en empleados de organizaciones de servicio cuyas funciones demanden una relación directa con los clientes o usuarios, y cuya sintomatología característica comprende la disminución o carencia de gusto por las actividades realizadas en el centro laboral, desgaste psicológico y físico, conductas de indiferencia o cinismo hacia los clientes y, en algunas ocasiones, sentimientos de culpa.

Principales enfoques teóricos

Como primer modelo a describir, se tiene el de la escuela de Michigan, en el que Khan, Wolfe, Quinn, Snoeck y Rosenthal (1964, citados por Arbaiza, 2010) realizaron diversas investigaciones centrándose en los posibles generadores del estrés laboral relacionados con el rol que los empleados podrían desempeñar dentro de una organización. De acuerdo con sus resultados, la alta presión en el trabajo, el conflicto y la ambigüedad en los roles de los trabajadores son considerados como productores de estrés.

Por otro lado, los autores plantearon que este estrés también es producido por una “falta de ajuste” entre lo que requiere la persona o las demandas del ambiente frente a los recursos y las habilidades de la persona para afrontarlas (p. 265).

El modelo de demanda-control, Karasek y Theorell (1990, citados por Arbaiza, 2010) plantean la influencia de aspectos psicosociales en el entorno del trabajo, las mismas que aparecen de la unión de dos dimensiones: las demandas psicológicas y el control sobre las tareas o funciones que se realizan en el trabajo.

Las demandas psicológicas hacen referencia a los cambios, desafíos y exigencias psicológicas, mientras que el control sobre las tareas está relacionado a la autonomía (autocontrol) y el desarrollo de habilidades (aprendizaje, creatividad).

Posteriormente, según Arbaiza (2010, p. 266), señala que se añadió una tercera dimensión: el apoyo social, el cual describe el clima social con los compañeros de trabajo y con los superiores.

Otro de los modelos reconocidos es el de Maslach y Jackson (1996, citados por Arbaiza 2010), y para ambos autores el Burnout es un proceso dinámico de estrés laboral, el cual está constituida por tres dimensiones:

Agotamiento emocional, el que se trata de un “desgaste profesional”, el cual conlleva a un agotamiento de índole físico y mental, evidenciándose pérdida de energía y fatiga, sobre todo ante tareas exigentes y rutinarias.

Despersonalización, para esta dimensión se hace referencia a actitudes negativas hacia las personas del entorno laboral, observándose irritabilidad y pérdida de motivación.

Falta de realización personal, el que se evidencia con la frustración sobre expectativas y, por ende, disminución de la autoestima.

Dimensiones

Para el presente trabajo, se asumirá el enfoque propuesto por Pedro Gil-Monte, quien mencionó que esta variable posee las siguientes dimensiones (2008, citado por Gil-Monte, 2005):

Ilusión por el trabajo, la misma que es definida como la aspiración o intención del trabajador de lograr los objetivos de su organización debido a que generará un entorno de regocijo y bienestar personal, por lo que una baja o nula ilusión por el trabajo. Supondría un deterioro cognitivo.

Asimismo, el colaborador concibe que su trabajo es interesante, y obtener las metas profesionales conllevará a una realización personal. Esta dimensión posee también una variable de autoeficacia profesional.

Desgaste psíquico hace referencia a un deterioro mental en los trabajadores; es el agotamiento físico y emocional que se produce debido a que se tiene que lidiar diariamente con personas que son generadoras de problemas.

Indolencia, se trata de un deterioro en las actitudes del trabajador; se define como “la presencia de actitudes negativas de indiferencia y cinismo hacia los clientes de la organización” (por ejemplo, pacientes, alumnos, clientes, etc.), es decir, se podrá observar insensibilidad ante la problemática de los clientes.

Culpa son aquellos sentimientos de pesar o remordimiento por conductas negativas hacia el centro laboral y las actividades que se realizan, especialmente hacia las personas con las que se comparte el entorno de trabajo.

Esta dimensión, de acuerdo con el autor, está relacionada a los valores sociales, conducta ética y los procesos de atribución, motivo por el cual no todos los trabajadores desarrollarán este síntoma.

Desencadenantes

Gil-Monte (1997, citado por Savio, 2008) llegó a identificar los siguientes:

VARIABLES ORGANIZACIONALES, que hacen referencia al ambiente o espacio físico del lugar de labores, así como también al diseño y la descripción del puesto. Los principales son los ruidos del entorno laboral, higiene, temperatura, oportunidades brindadas al trabajador para poner en práctica sus habilidades, cantidad de funciones o responsabilidades establecidas, entre otros.

VARIABLES POR DESEMPEÑO DE ROL, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera, en el que están incluidos la estructuración de jerarquías, el nivel de responsabilidades, la interrelación con otros puestos y, sobre todo, la claridad en la descripción del puesto, en el que no se debe observar ninguna dificultad en el desempeño de roles: ambigüedad y conflicto de roles, por lo que si llegase a presentar el síndrome de burnout, será por la presencia de conflictos y/o ambigüedades de rol.

VARIABLES DADAS POR LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS Y DEMÁS ASPECTOS DE LA ORGANIZACIÓN. Esta variable es considerada por dos formas de desencadenar el burnout. La primera se refiere a las habilidades o aptitudes que el trabajador debe poseer para el manejo o aplicación de nuevas tecnologías; la otra forma de desencadenar es por la limitación en la interacción con los pares y/o superiores, lo que conlleva también a una limitación en la comunicación y finalmente a un aislamiento.

OTROS ASPECTOS RELACIONADOS A LA ORGANIZACIÓN QUE PUEDEN CONSIDERARSE FUENTES DE ESTRÉS LABORAL es el tipo de estructura, la falta de oportunidades para que el personal participe en la toma de decisiones, poco apoyo de los supervisores o jefes de área, la falta de autonomía.

VARIABLES PERSONALES, que están relacionadas con factores como el ambiente familiar, otras relaciones sociales, etc.

Otra forma de determinar las variables intervinientes es de la siguiente manera:

Factores intrínsecos son aquellos que están relacionados con el contenido del trabajo, como son: la libertad del profesional a la hora de tomar decisiones que afectan su papel dentro de la organización, la innovación en las tareas, la importancia o reconocimiento en la labor del profesional y el crecimiento personal. Todo esto le permite al profesional internalizar nuevos aprendizajes de manera progresiva, propiciando con esto oportunidades de participar en la toma de decisiones (Moreno, 2002; citado por Ramírez & Roncal, 2011).

Dentro de los factores extrínsecos, se describe el medio físico que hace referencia a las condiciones necesarias para una satisfactoria habitabilidad, donde se pueda llevar a cabo el trabajo a satisfacción; entre los que tenemos: el espacio, la decoración, la iluminación, el ruido, entre otros.

El medio social se refiere a aquellas personas con las que mantiene el trabajador contacto profesional como pueden ser: alumnos, clientes, usuarios, compañeros, subordinados, jefes y demás beneficiarios.

Entre los factores organizacionales se cuenta con la desorganización y burocratización asociado a una ambigüedad de roles y tareas a realizar, aumentan la posibilidad del profesional de sufrir de estrés y de insatisfacción laboral.

Para describir los factores laborales, debemos considerar las continuas demandas que la sociedad exige al trabajador van en aumento tras diversos cambios sucedidos en el tiempo como: el avance tecnológico que obliga al trabajador a ofrecer cada vez más de sí mismo. La falta de recursos humanos y materiales logísticos agravan el problema. Esto es una evidencia clara de que la sociedad es un factor influyente en la aparición del síndrome de Burnout (Moreno, 2002; citado por Ramírez & Roncal, 2011).

Consecuencias

Gil-Monte (1997; citado por Gálvez, 2013) realizó una revisión de varias investigaciones publicadas y determinó cuatro categorías (p. 30):

Síntomas emocionales que se manifiestan a través de síntomas como la ansiedad, sentimientos de impotencia (o, todo lo contrario: omnipotencia), soledad, alienación.

Los síntomas actitudinales contienen actitudes negativas tales como cinismo, apatía, hostilidad, suspicacia, tendencia a no verbalizar.

Entre los síntomas conductuales se cuenta con la agresividad, irritabilidad o cambios repentinos de humor, enojo frecuente, o inclusive aislamiento.

En lo que concierne a los síntomas somáticos, se pueden describir las palpitaciones, hipertensión, asma, enfermedades infecciosas frecuentes, alergias, dolores cervicales, dolor de espalda, fatiga crónica, alteraciones menstruales, insomnio, úlcera, jaqueca, entre otros.

Asimismo, de acuerdo con Gil – Monte (2005; citado por Ramírez & Roncal, 2011), poseer un nivel alto del síndrome de Burnout generará un gran perjuicio para la organización, al observarse una merma o disminución del rendimiento laboral, ausentismos, incapacidades o alta rotación de personal, mayores riesgos de incidir en accidentes laborales, conflictos interpersonales y, por consiguiente, serios problemas en el clima laboral; influencia negativa sobre la calidad de vida en el trabajo y las grandes pérdidas económicas que todo ello significará para la organización.

De igual forma, Gil-Monte (2005; citado por Gálvez, 2013) refiere que el Síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) es “una respuesta psicológica al estrés laboral crónico de carácter interpersonal y emocional, que aparece en los profesionales de las organizaciones de servicios que trabajan en contacto con los clientes o usuarios de la organización”. Este síndrome generará un desgaste cognitivo, el mismo que se observará con una desilusión por el rol que se desempeña y desinterés profesional; por una afectación en el plano emocional, caracterizado por agotamiento físico y mental; asimismo, por la presencia de conductas contraproducentes hacia los clientes internos y externos a la

organización, este deterioro se verá reflejado por un conjunto de conductas de indiferencia, frialdad, distancia emocional. En algunas oportunidades, estos signos y síntomas se asocian con sentimientos de culpa (p. 31).

Relación entre Compromiso organizacional y el Síndrome Burnout

Según Fox, Spector y Miles (2001, citados por Uribe, Patlán y García, 2014), el estrés laboral se relaciona, entre otras variables, con un bajo nivel de compromiso, es decir, existe una relación inversa entre ambos conceptos.

Saracho (2015), autor del libro “La Organización emocional”, describe la variable Compromiso como el estado o sentimiento de pertenencia a la organización, unido a la percepción de justicia; mientras que el Burnout como el estado de pertenencia o identificación con la organización, pero con ausencia de la percepción de justicia. Es decir, para el autor, los empleados pueden presentar un nivel alto de compromiso, sin embargo, si la percepción de equidad decrece, ello conlleva al burnout, “a mayor identificación o pertenencia y menor equidad, corresponde un estado mayor de burnout” (p. 244).

Con el modelo presentado por Saracho, existe una variable interviniente (percepción de equidad) entre el compromiso organizacional y el síndrome de Burnout, enfatizando que el burnout representa un estado emocional negativo que afecta el compromiso.

La relación entre ambas variables también puede deducirse de las consecuencias del síndrome, las que Figueroa (2013) señala en tres niveles:

A nivel individual se puede presentar desde dudas o desconfianza sobre las propias capacidades, agotamiento, fatiga, ansiedad, incremento de consumo o dependencia a sustancias tóxicas, depresión, etc.

A nivel laboral se traduce en insatisfacción laboral, y sobre todo, falta de compromiso e intenciones de renunciar o abandonar el trabajo. Con ello se deduce la relación inversa entre ambos conceptos.

A nivel organizacional se puede evidenciar ausentismo, bajos niveles del desempeño laboral, falta de calidad en el servicio brindado.

Otro autor que describe la posible relación entre el compromiso organizacional y el burnout es Botero (2012), relación específicamente en los profesionales docentes de universidades, afirmando que ellos poseen intereses profesionales por encima de los personales, debido a la naturaleza de su trabajo de formación académica profesional, demostrando compromiso con su labor, con su organización y con sus alumnos. Ello puede generar un gran temor a fracasar y, por ende, elevar los niveles de estrés.

Docente

El Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la calidad educativa (Sineace, 2010) lo define como “el que enseña, el maestro, profesor o catedrático”. Es decir, en una institución universitaria, es aquel colaborador que está destinado a laborar en los procesos de enseñanza-aprendizaje, ya sea en el nivel de pregrado, posgrado, investigación o cursos de especialización; formando a los estudiantes en diferentes dimensiones del desarrollo de las personas.

Por otro lado, la Ley universitaria N° 30220 identifica las funciones que los docentes deben desarrollar, siendo estas las de investigación, actividades de responsabilidad o proyección social, la gestión universitaria y actividades de mejora continua y permanente de la enseñanza.

Esta misma ley señala los requisitos necesarios para ejercer la docencia:

Poseer grado de Maestría, en los casos de enseñanza para el nivel de pregrado.

Poseer el grado de Maestría o Doctorado para los niveles de maestría y los programas de especialización.

Con respecto al régimen de dedicación, la Ley determina que para

considerar un docente tiempo completo, deberá cumplir un total de 40 horas semanales de permanencia dentro de la universidad, y en un horario que esta última determine.

Un aspecto importante a tener en cuenta dentro del ejercicio docente es la evaluación, acreditación y certificación de algunos programas de estudios, proceso que genera una ampliación de algunas de las actividades o responsabilidades de los docentes universitarios.

La Ley universitaria N° 30220 señala:

El proceso de acreditación de la calidad educativa en el ámbito universitario es voluntario, se establece en la ley respectiva y desarrolla a través de normas y procedimientos estructurados e integrados funcionalmente. Los criterios y estándares que se determinen para su cumplimiento tienen como objetivo mejorar la calidad en el servicio educativo. Excepcionalmente, la acreditación de la calidad de algunas carreras será obligatoria por disposición legal expresa.

Para completar la información, los programas que están en la obligación de acreditar son aquellas que pertenecen a las Ciencias Médicas, Educación y Derecho.

Burnout en docentes

El estrés que pueden padecer los docentes es un problema de real importancia. En ese sentido Holmes (2014) considera que este síndrome “lesiona vidas, corta carreras profesionales y afecta a la enseñanza en todos los niveles” (p. 33). Asimismo, el autor señala que incluso es posible encontrar una relación estrecha entre equilibrio emocional o de salud en los docentes y el éxito académico de los alumnos.

Para Díaz, López y Varela la labor docente es altamente vulnerable o susceptible de padecer burnout debido a las exigencias de las políticas internas

de las instituciones educativas y las generadas por las políticas de educación del estado, por lo que los docentes tienen que realizar múltiples actividades y funciones de manera simultánea, no sólo las que corresponden a la labor en sí de enseñanza, sino también labor administrativa para asegurar y generar evidencias de la calidad educativa. Asimismo, tienen que enfrentar las exigencias no sólo de los estudiantes, sino también de las familias, redes sociales y la comunidad en general.

Frente a lo expuesto, considerar el estrés o síndrome de quemarse por el trabajo como una variable a intervenir de manera inmediata cuando sea detectado, es de vital importancia para promover el bienestar personal.

Causas evidentes de estrés en los profesionales docentes

Holmes (2014) enuncia las siguientes causas: Ambiente de trabajo al que se le pueda considerar “difícil”, bajo condiciones poco favorables; tiempo y cantidad de trabajo excesivos; políticas internas de la institución; relaciones conflictivas con los compañeros; excesiva burocracia; problemas de comunicación en todos los niveles; resistencia al cambio.

Otras causas que también se consideran son:

Trabajo administrativo, que son las labores adicionales que muchos docentes tienen que cumplir, y que últimamente se está incrementando como parte de la carga laboral de estos profesionales.

Falta de autonomía en el desempeño de funciones, causado a su vez por limitaciones de los currículos y las inspecciones o evaluaciones internas.

Pocas posibilidades de influenciar o tomar decisiones por las restricciones dadas por nuevas políticas o leyes de educación.

Por su parte Díaz, López y Varela (2012) han identificado elementos que generan la manifestación del síndrome de burnout, las mismas que están

enmarcadas en tres variables: Las variables propias del trabajo u organizacionales están asociados a la sobrecarga laboral, el clima laboral, la satisfacción con el trabajo y las funciones desempeñadas, problemas de relación con los superiores, los cambios o restricciones de las leyes educativas, etc.

Entre las variables de personalidad más importantes encontradas, se tiene el autocontrol, la personalidad resistente, la empatía, el optimismo, etc.

Síntomas e indicios de Burnout en docentes

Para Holmes (2014), el síndrome de estar quemado por el trabajo denota un agotamiento físico, emocional o psicológico, o, en todo caso, un desinterés y falta de motivación en personas que trabajan con un nivel alto de compromiso e impulso.

Los principales síntomas encontrados pueden ser: Sensación de la disminución o carencia de control sobre diversos aspectos de la vida y el trabajo; aparición de pensamientos negativos; pérdida del valor de las acciones o responsabilidades que se tienen a cargo; falta de motivación hacia el trabajo y la propia vida; desapego del trabajo y del entorno social; dolores de cabeza y mareos; insomnio; pérdida de la capacidad de atención-concentración; utilización y dependencia de medicamentos.

1.3 Justificación

Justificación Metodológica

La justificación metodológica es debido a la búsqueda de la validez y confiabilidad, así como también la aplicación de un nuevo instrumento que medirá el Síndrome de quemarse por el trabajo en el ámbito de los trabajadores de una universidad, el mismo que hasta la fecha ha sido validado en el contexto de empresas u organizaciones de otros rubros.

Dicha confiabilidad se realizó siguiendo todos los lineamientos necesarios

en una muestra piloto y la utilización de los estadísticos que corresponden para ambos instrumentos.

Todos estos elementos son considerados como un aporte valioso al método científico, siendo modelo o referencia para otras investigaciones con la misma temática.

Justificación teórica

Posee una justificación teórica dado que se realizará una revisión a uno de los enfoques más actuales acerca del Síndrome de estar quemado por el trabajo, enfoque desarrollado en España y que es muy poco tratado en nuestro país. Este nuevo enfoque pertenece a Pedro Gil-Monte, el cual incluye diversas variables de tres modelos teóricos psicosociales: teoría sociocognitiva del yo, teoría del intercambio social y la teoría organizacional.

La variable compromiso organizacional, si bien se trata de una teoría (perteneciente a los autores John Meyer y Natalie Allen) ampliamente investigada, consideramos que este estudio aportará más el conocimiento de esta teoría, aplicándose a una población docente que, frente a las nuevas exigencias en el entorno local y nacional, están sujetas a demostrar mayor calidad en su trabajo.

Justificación práctica

Su justificación práctica reside en los resultados que puedan obtenerse, los mismos que servirán como indicadores clave que podrán tomar en consideración la jefatura del área de Talento Humano de la institución, y tomar decisiones para diseñar y ejecutar un plan de acción de medidas preventivas y/o correctivas.

De acuerdo con lo mencionado por Chiavenato (2009), la gestión del talento humano consiste, entre otras cosas, en motivar, fidelizar y desarrollar a las personas que se encuentran vinculadas con la organización (empleados y directivos), con la finalidad de ayudarlos a ser más competentes y comprometidos, así permitir el logro de los propósitos de la organización. Es por ello la importancia y trascendencia de intervenir en la institución de estudio, basándose en los

resultados obtenidos de esta investigación.

1.4 Problema

Realidad Problemática

La Organización Mundial de la Salud (OMS), en el año 2004, en el marco de su Programa de Salud Ocupacional, ha publicado diversas investigaciones y artículos científicos en los que considera que el estrés laboral genera una afectación negativa en la salud física y mental de los colaboradores de una organización, y a la eficacia de estas últimas. Asimismo, en la actualidad, el estrés laboral es considerado por la OMS una epidemia global, debido a que es el único factor ocupacional que puede afectar a todos los trabajadores, generando una serie de resultados negativos, tanto para el colaborador como para la institución como son alteración del estado de salud, ausentismo, rotación, bajo nivel del desempeño, accidentes laborales, entre otros.

El programa Safework de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en una publicación que data de julio del 2012, advirtieron de un incremento alarmante de enfermedades mentales producto del estrés en el centro laboral, en Europa y otras regiones. Las posibles causas son: el manejo de una mayor cantidad de información, incremento en las demandas de resultados y otras presiones temporales, estar siempre “disponible” a través de los celulares u otros aparatos tecnológicos, el temor de perder el puesto de trabajo.

Según la OIT, “La estrecha colaboración entre los dirigentes y los trabajadores es indispensable para encontrar soluciones a los problemas de seguridad y salud en el lugar de trabajo. La participación y la contribución de los trabajadores, de sus representantes y sindicatos también es esencial para prevenir el estrés en el trabajo”. Asimismo, en la actualidad, la OIT para las regiones del sur de América Latina, indica que entre el 12 y 15 % de empleados encuestados sobre condiciones de trabajo y salud, señalaron haber sentido estrés en sus centros laborales, por lo que esta importante organización considera de

suma importancia investigar, reglamentar y aplicar estrategias que generen mejores prácticas para la prevención del estrés en el lugar de trabajo.

En la actualidad varias investigaciones han dejado evidencia que el síndrome de burnout se presenta con más facilidad en trabajadores de servicios o ayuda, entre ellas la docencia. Esta vulnerabilidad es debido principalmente a la ejecución simultánea de diferentes funciones y tareas que permitan asegurar un servicio de calidad, así como exigencias conflictivas, no solo por parte de los educandos, sino también de las familias, las redes sociales y la administración (Díaz, López y Varela, 2010).

La nueva Ley Universitaria N° 30220, promulgada en el año 2014, busca garantizar que los estudiantes obtengan una formación superior universitaria de calidad, que le permita su desarrollo personal, que los eduque como ciudadanos y como profesionales de alto nivel competitivo. Para lograr este cometido, las universidades deben cumplir con una serie de requisitos que aseguren contar con las condiciones básicas para su licenciamiento.

Frente a este marco legal, desde el año 2015 la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (institución pública técnica adscrita al Ministerio de Educación) inició acciones simultáneas para el cumplimiento del proceso de adecuación de las universidades públicas y privadas. Es por ello que todas las universidades del país y en especial la que es materia de investigación, generarán cambios en sus procesos, con procedimientos más burocráticos que evidencien que se imparte una educación de calidad, y obtener por ello el licenciamiento y la acreditación; cambios inclusive en la gestión de las personas: selección de personal con perfiles más exigentes, capacitaciones con énfasis en la investigación científica, supervisión y control estricto de las actividades al interior de las aulas, disminución del total de horas de la jornada laboral que no necesariamente sean respetados.

Todas estas exigencias y cambios, tal como señala Chiavenato (2009), “genera que las personas lo enfrenten de diferentes formas: Reacciones positivas

con actitudes de simple aceptación o asumir una actitud proactiva; también pueden producirse reacciones negativas frente al cambio: se realiza por obligación o coacción a hacerlo o adaptarse a través de conductas repetitivas, actitud defensiva que intenta mantener el statu quo, o incluso tratar de obstaculizar de manera abierta cualquier intento de cambio”.

Cualquiera de estas formas evidenciaría su nivel de compromiso con la organización para que esta logre sus objetivos trazados, sin embargo, también evidenciaría un alto nivel de estrés laboral, manifestado tal como menciona Gil-Monte (2007; citado por Gálvez, 2013)) con un deterioro a nivel cognitivo (desilusión por el trabajo), emocional y actitudinal que se refleja con indiferencia, distanciamiento o hasta maltrato al usuario (el alumno).

Derivado de lo anteriormente expuesto, y para dar seguimiento a la investigación, es importante dar respuesta al siguiente cuestionamiento: ¿Cuál es la relación entre el Compromiso organizacional y el Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017?

1.4.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre el Compromiso organizacional y el Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017?

1.4. 2 Problemas Específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre el Compromiso organizacional y la dimensión desilusión por el trabajo del Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre el Compromiso organizacional y la dimensión desgaste psíquico del Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre el Compromiso organizacional y la dimensión indolencia del Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación entre el Compromiso organizacional y la dimensión culpa del Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017?

Problema específico 5

¿Cuál es la relación entre Síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión afectiva del compromiso organizacional en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017?

Problema específico 6

¿Cuál es la relación entre Síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión continuidad del compromiso organizacional en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017?

Problema específico 7

¿Cuál es la relación entre Síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión normativa del compromiso organizacional en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017?

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre el Compromiso organizacional y el Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Ho: No existe relación significativa entre el Compromiso organizacional y el Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

1.5.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H1: Existe relación significativa entre el Compromiso organizacional y la dimensión desilusión por el trabajo del Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Ho: No existe relación significativa entre el Compromiso organizacional y la dimensión desilusión por el trabajo del Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Hipótesis específica 2

H2: Existe relación significativa entre el Compromiso organizacional y la dimensión desgaste psíquico del Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Ho: No existe relación significativa entre el Compromiso organizacional y la dimensión desgaste psíquico del Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Hipótesis específica 3

H3: Existe relación significativa entre el Compromiso organizacional y la

dimensión indolencia del Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Ho: No existe relación significativa entre el Compromiso organizacional y la dimensión indolencia del Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Hipótesis específica 4

H4: Existe relación significativa entre el Compromiso organizacional y la dimensión culpa del Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Ho: No existe relación significativa entre el Compromiso organizacional y la dimensión culpa del Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Hipótesis específica 5

H5: Existe relación significativa entre Síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión afectiva del compromiso organizacional en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Ho: No existe relación significativa entre Síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión afectiva del compromiso organizacional en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Hipótesis específica 6

H6: Existe relación significativa entre Síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión continuidad del compromiso organizacional en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Ho: No existe relación significativa entre Síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión continuidad del compromiso organizacional en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Hipótesis específica 7

H7: Existe relación significativa entre Síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión normativa del compromiso organizacional en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Ho: No existe relación significativa entre Síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión normativa del compromiso organizacional en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

1.6 Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre el Compromiso organizacional y Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Objetivos Específicos

Objetivo Específico 1

Determinar la relación entre el Compromiso organizacional y la dimensión desilusión por el trabajo del Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Objetivo Específico 2

Determinar la relación entre el Compromiso organizacional y la dimensión desgaste psíquico del Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Objetivo Específico 3

Determinar la relación entre el Compromiso organizacional y la dimensión indolencia del Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Objetivo Específico 4

Determinar la relación entre el Compromiso organizacional y la dimensión culpa del Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Objetivo Específico 5

Determinar la relación entre Síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión afectiva del compromiso organizacional en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Objetivo Específico 6

Determinar la relación entre Síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión continuidad del compromiso organizacional en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Objetivo Específico 7

Determinar la relación entre Síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión normativa del compromiso organizacional en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

II. Marco Metodológico

2.1. Variables

Variable compromiso organizacional

Definición conceptual

Conjunto de sentimientos y creencias que posee un empleado para con su organización, los mismos que pueden reflejar deseo, necesidad y/u obligación de pertenecer a ella. (Meyer y Allen, 1991, p. 62).

Variable síndrome de quemarse por el trabajo

Definición conceptual

Respuesta crónica al estrés producido en el ámbito laboral, que se presenta principalmente en empleados de organizaciones de servicio que se encuentran en contacto directo con los clientes o usuarios, y cuyos síntomas característicos son la pérdida de la ilusión por el trabajo, agotamiento emocional y físico, actitudes de indiferencia o cinismo hacia los clientes y, en algunas ocasiones, sentimientos de culpa (Gil-Monte, 2005, p.8).

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable compromiso organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas
Afectivo	Apego Identificación Participación	1 al 6	1: Totalmente en desacuerdo 2: Moderadamente en desacuerdo 3: Débilmente en desacuerdo
Continuidad	Costo Necesidad Falta de oportunidades laborales	7 al 12	4: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 5: Débilmente de acuerdo 6: Moderadamente de acuerdo
Normativo	Deber Lealtad	13 al 18	7: Totalmente de acuerdo

Tabla 2

Operacionalización de variable síndrome de quemarse por el trabajo

Dimensiones	Indicadores	Items	Escalas
Desilusión por el trabajo	Insatisfacción personal Falta de realización personal	1, 5, 10, 15, y 19	1: Nunca 2: Rara vez: algunas veces al año 3: A veces: Algunas veces al mes
Desgaste psíquico	Agotamiento emocional Agotamiento físico	8, 12, 17 y 18	4: Frecuentemente: Algunas veces por semana 5: Muy frecuentemente: todos los días
Indolencia	Indiferencia Cinismo	2, 3, 6, 7, 11 y 14	
Culpa	Culpa por conductas hacia los compañeros Culpa por actitudes negativas hacia el trabajo	4, 9, 13, 16 y 20	

2.3 Metodología

Se utilizó el método hipotético-deductivo, el mismo que tiene varios pasos como son la observación de un fenómeno que genere interés de estudio y planteamiento del problema, generación de una hipótesis, presunción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y confirmación de la verdad de los enunciados contrastándolos con la experiencia. (Kerlinger, 2009)

Del mismo modo, Hernández, Fernández y Batista (2014) definieron el método hipotético deductivo como una técnica para ejecutar las actividades de un sistema, siendo sus etapas: observación de un fenómeno o hecho, elaboración de una hipótesis, pronóstico de resultados y comprobación de la verdad de las afirmaciones deducidas de manera práctica (p.49).

Tiene un enfoque cuantitativo, el mismo que, de acuerdo con Hernández, et al. (2014), necesita de la recolección de datos a través de una medición numérica y análisis estadístico, de esa forma probar las hipótesis de investigación y teorías.

2.4 Tipo de estudio

Según la finalidad o propósito fundamental, la presente investigación es de tipo básica.

Caballero (2011) al respecto menciona que este tipo de investigación está dirigida a ampliar, perfeccionar o corregir los conocimientos de una realidad específica, es decir, no busca alcanzar una intervención o aplicación práctica inmediata, sino profundizar un aspecto cognoscitivo de la realidad (p. 88).

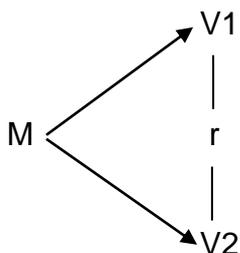
2.5 Diseño

El diseño de la investigación es no experimental, el mismo que según Hernández et al. (2014), se trata de un diseño en el que no se manipula de manera intencional las variables de estudio, sino que se observan los fenómenos de manera natural, tal y como se presentan en la población de estudio (p. 152). Asimismo, es de tipo transversal o transeccional, es decir, la recolección de los datos de las variables se tomó en un solo momento (p.154).

Nivel de estudio

La presente investigación es descriptiva correlacional. En este sentido, Hernández et al. (2014) señala que es descriptiva debido a que tiene como objetivo averiguar la incidencia de los niveles de las variables de estudio en una población específica (p. 155). Asimismo, es correlacional puesto que busca inferir si existen relaciones entre dos o más variables en un momento determinado (p. 158).

Gráficamente se denota:



Donde:

M = Muestra de estudio

O1 = Variable 1

O2 = Variable 2

r = Relación entre variables

2.6 Población, muestra y muestreo

Población

Según Hernández et al. (2014, p. 174), la población es “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”, la misma que “debe situarse claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo”.

Para el presente trabajo de investigación, la población estuvo constituida por los docentes que se encontraban contratados bajo la modalidad de tiempo completo en una universidad privada del distrito de Los Olivos, durante el período 2017-I.

De acuerdo con el formato denominado “carga lectiva del semestre académico”, el total de docentes con el tipo de contratación antes mencionado, fue de 1188.

Muestra

Para los autores Hernández et al. (2014, p. 175), la muestra es un subconjunto o subgrupo de elementos que pertenecen a la población.

En la presente investigación, la muestra estuvo constituida por docentes tiempo completo que pertenecen a seis escuelas profesionales inscritas en el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), organismo técnico especializado encargado de la evaluación a las instituciones educativas para el proceso de acreditación (calidad educativa). En total se cuenta con 129 docentes que cumplen estas condiciones, de acuerdo con el formato denominado “Carga Lectiva del semestre académico”.

Tabla 3

Frecuencias y porcentajes por escuela profesional

Escuela Profesional		
	Frecuencia	Porcentaje
Derecho	30	23.3
Ed. Inicial	15	11.6
Ed. Primaria	9	7.0
Psicología	29	22.5
Enfermería	11	8.5
Administración	35	27.1
Total	129	100.0

Muestreo

El muestreo del presente trabajo de investigación es no probabilístico, que, según Hernández et al. (2014), la forma como fueron elegidos los participantes de la muestra respondió a los propósitos de la investigadora y características de la investigación. Asimismo, “no pretende que los casos sean estadísticamente representativos de la población” (p. 176).

El tipo de muestreo es por conveniencia, el que consiste en una muestra conformada por aquellas personas o sujetos de investigación a quienes tenemos acceso para contactarnos o se encuentran disponibles (Hernández et al., 2014, p. 390).

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**Técnicas**

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la aplicación de cuestionarios, los que contienen un grupo de preguntas cerradas (con alternativas predefinidas), para medir las variables de estudio y congruentes con el planteamiento del problema y las hipótesis (Hernández et. al., 2014, p. 217).

Instrumentos

Instrumento 1: Cuestionario de compromiso organizacional

Autores: Meyer y Allen (1991)

Procedencia: Estados Unidos.

Estudio piloto: Céspedes Vargas Machuca, Sandra P. (2017)

Objetivo: Conocer el Tipo de compromiso Organizacional que presentan los individuos con su organización.

Estructuración: 3 componentes (Consta de 18 ítems).

Componente Afectivo= 6 ítems (1, 2, 3, 4, 5 y 6)

Componente de Continuidad= 6 ítems (7, 8, 9, 10, 11 y 12)

Componente Normativo= 6 ítems (13, 14, 15, 16, 17 y 18)

Escala tipo: Likert.

Respuestas: No existen respuestas buenas ni malas.

Administración: Individual o colectiva.

Tiempo: Aproximadamente 15 min.

Edad: 17 años en adelante

Indicaciones de aplicación: Se les presenta a los evaluados algunos enunciados cerrados, los mismos que tendrán que contestar señalando la alternativa que mejor se adecúe a cómo se siente frente a su organización. Asimismo, se les brindará un ejemplo para asegurarnos que los evaluados hayan entendido la consigna.

Calificación: Se obtendrá el puntaje final al sumar los puntajes alcanzados en la respuesta de cada ítem.

1= Totalmente en desacuerdo

2= Moderadamente en desacuerdo

3= Débilmente en desacuerdo

4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

5= Débilmente de acuerdo

6= Moderadamente de acuerdo

7= Totalmente de acuerdo

Instrumento 2: Cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo (CESQT)

Autor: Pedro R. Gil-Monte.

Procedencia: TEA Ediciones (2011).

Estudio piloto: Céspedes Vargas Machuca, Sandra (2017)

Ámbito de aplicación: Adultos

Forma de aplicación: Individual y colectiva.

Tiempo de aplicación: Variable; entre 5 y 10 minutos.

Finalidad: Evaluación de los niveles del síndrome de quemarse por el trabajo.

Estructuración:

Desilusión por el trabajo= 5 ítems (1, 5, 10, 15, y 19).

Desgaste psíquico= 4 ítems (8, 12, 17 y 18).

Indolencia= 6 ítems (2, 3, 6, 7, 11 y 14).

Culpa= 5 ítems (4, 9, 13, 16 y 20).

Total, SQT

Indicaciones de aplicación: A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas erróneas o buenas.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, sombreando el círculo correspondiente y número que considere más adecuado.

Calificación: Se obtendrá el puntaje final al sumar los puntajes alcanzados en la respuesta de cada ítem.

1: Nunca

2: Rara vez: algunas veces al año

3: A veces: Algunas veces al mes

4: Frecuentemente: Algunas veces por semana

5: Muy frecuentemente: todos los días

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Validez

Con respecto a la Validez de contenido, se utilizó la validez de contenido de los 18 ítems del instrumento Cuestionario de compromiso organizacional y de los 20 ítems para instrumento Cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo, a través del juicio de expertos. Los expertos fueron catedráticos de la Escuela de Posgrado y de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo.

1. Dr. Carlos Sotelo Estacio.
2. Mg. Leslie Guerrero Ríos
3. Mg. Luis Allan Izquierdo

Tabla 4

Validación del instrumento Cuestionario de compromiso organizacional por juicio de expertos

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Coherencia	Si	Si	Si	Si
Pertinencia	Si	Si	Si	Si
Relevancia	Si	Si	Si	Si

Tabla 5

Validación del instrumento Cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo por juicio de expertos

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Coherencia	Si	Si	Si	Si
Pertinencia	Si	Si	Si	Si
Relevancia	Si	Si	Si	Si

Para la Validez de constructo, se realizó un estudio piloto con 60 sujetos de similares características a la población de estudio (46.5% de la muestra), a quienes se aplicaron ambos instrumentos.

Tabla 6

Confiabilidad del cuestionario de compromiso organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.884	18

En la tabla 6 se muestra el resultado de confiabilidad para el cuestionario de Compromiso organizacional, obteniéndose el coeficiente de Alfa de Cronbach de .884, lo que indica que el cuestionario tiene una fuerte confiabilidad (Sotelo y Sotelo, 2015).

Tabla 7
Índice de homogeneidad de los ítems de la escala de compromiso organizacional

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
COMPR1	88.9535	216.076	.553	.877
COMPR2	88.8062	211.329	.598	.875
COMPR3	88.5426	209.172	.751	.871
COMPR4	88.6357	210.952	.685	.873
COMPR5	88.6434	206.856	.697	.872
COMPR6	88.7597	202.793	.728	.870
COMPR7	89.3798	204.222	.671	.872
COMPR8	89.6202	225.566	.283	.885
COMPR9	89.2636	219.352	.569	.878
COMPR10	91.8140	227.184	.210	.896
COMPR11	90.9690	229.140	.220	.898
COMPR12	89.5969	202.774	.704	.871
COMPR13	89.1473	205.205	.636	.873
COMPR14	89.0930	212.210	.559	.876
COMPR15	88.5891	214.166	.617	.875
COMPR16	89.4729	210.423	.554	.877
COMPR17	89.3721	219.782	.378	.883
COMPR18	89.3566	207.856	.499	.879

En la tabla 7 se observa el análisis de ítems con el coeficiente de correlación de Pearson corregida, con los que se obtuvieron valores que van desde 0,21 hasta 0,751, motivo por el cual no se eliminaron ningún ítem.

Tabla 8

Confiabilidad de las dimensiones del compromiso organizacional

Dimensión afectiva	Dimensión continuidad	Dimensión normativa
0.93	0.70	0.82

La tabla 8 demuestra que, en el análisis de la confiabilidad de cada dimensión del cuestionario de compromiso organizacional, la dimensión afectiva obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.93, la dimensión continuidad 0.70

y la dimensión normativa de 0.82, concluyendo que posee una fuerte confiabilidad. (Sotelo y Sotelo, 2015).

Tabla 9

Confiabilidad del cuestionario del síndrome de quemarse por el trabajo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.906	20

En la tabla 9 se muestra el resultado de confiabilidad para el cuestionario del síndrome de quemarse por el trabajo, obteniéndose el coeficiente de Alfa de Cronbach de .906, lo que indica que el cuestionario tiene una fuerte confiabilidad (Sotelo y Sotelo, 2015).

Tabla 10

Índice de homogeneidad de los ítems de la escala Síndrome de Quemarse por el trabajo

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
SQ1	38.2171	77.078	.752	.896
SQ2	38.3643	79.624	.794	.896
SQ3	37.9535	80.748	.568	.901
SQ4	38.0698	85.831	.210	.911
SQ5	38.0775	78.650	.515	.904
SQ6	38.7674	86.117	.409	.905
SQ7	38.3721	82.501	.514	.903
SQ8	36.6667	78.021	.655	.899
SQ9	38.2016	82.428	.559	.902
SQ10	38.2946	80.256	.598	.900
SQ11	38.1008	79.998	.620	.900
SQ12	36.5349	82.579	.481	.903
SQ13	38.3643	86.233	.239	.908
SQ14	38.0543	79.395	.545	.902
SQ15	38.4496	80.953	.690	.899
SQ16	38.1550	86.663	.021	.910
SQ17	36.8915	79.441	.622	.900
SQ18	36.8915	78.363	.681	.898
SQ19	37.6822	77.453	.727	.896
SQ20	38.2713	83.105	.595	.901

En la tabla 10 se observa el análisis de ítems con el coeficiente de correlación de Pearson corregida, con los que se obtuvieron valores que van desde 0,21 hasta 0,794, motivo por el cual no se eliminaron ningún ítem.

Tabla 11

Confiabilidad de las dimensiones del cuestionario del síndrome de quemarse por el trabajo

Dimensión desilusión por el trabajo	Dimensión desgaste psíquico	Dimensión indolencia	Dimensión culpa
0.84	0.86	0.81	0.70

La tabla 11 demuestra que, en el análisis de la confiabilidad de cada dimensión del cuestionario del síndrome de quemarse por el trabajo, la dimensión desilusión por el trabajo obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.84, la dimensión desgaste psíquico 0.86, la dimensión indolencia 0.81 y la dimensión culpa de 0.70, concluyendo que posee una fuerte confiabilidad. (Sotelo y Sotelo, 2015).

2.8. Métodos de análisis de datos

Es el método estadístico el que se utilizó para el estudio de datos, en sus dos niveles: Descriptivo e Inferencial, considerando los siguientes pasos:

Tabulación y organización de los datos en una base, en el que se consignaron los resultados en tablas y figuras, leyéndose frecuencias y porcentajes de las dos variables de estudio.

Se estableció la comprobación y contrastación de las hipótesis mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman, para determinar el grado de relación existente entre las variables y dimensiones planteadas.

2.9. Aspectos éticos

Con respecto a los aspectos éticos en la presente investigación no se hizo uso del nombre de los beneficiarios, ni sus iniciales, solo se contará con la información de la escuela profesional a la que pertenece.

Se tomó en consideración, la sinceridad en los resultados de la prueba; también se tendrá en cuenta el respeto hacia la propiedad intelectual, por las convicciones políticas, religiosas y morales; la consideración por el medio ambiente y la biodiversidad; la responsabilidad social, política, jurídica y ética; consideración a la privacidad; defendiendo la identidad de los alumnos que participan en el estudio; entre otros valores.

III. Resultados

3.1 Descripción de resultados

Resultados descriptivos de la variable compromiso organizacional

Tabla 12

Frecuencias y porcentajes del compromiso organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	42	32.6
Medio	46	35.7
Alto	41	31.8

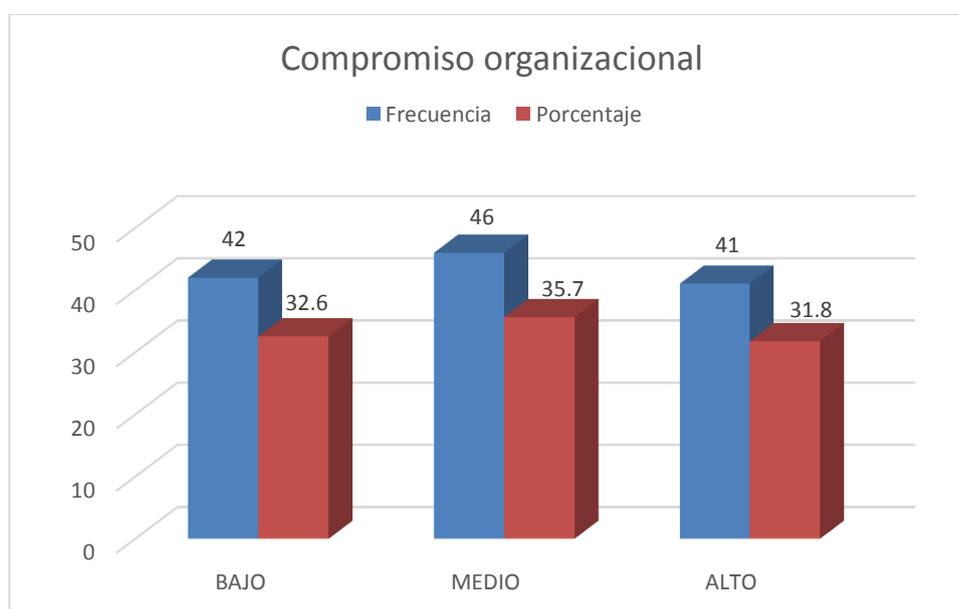


Figura 1. Barras de frecuencias y porcentajes del compromiso organizacional

Interpretación

De acuerdo con los resultados de la tabla 12, el más alto porcentaje de docentes (35.7%) presentó un nivel medio de la variable Compromiso organizacional, mientras que el 32.6% un nivel bajo y el 31.8% un nivel alto.

Tabla 13

Frecuencias y porcentajes de la dimensión afectiva del compromiso organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	42	32.6
Medio	49	38.0
Alto	38	29.5

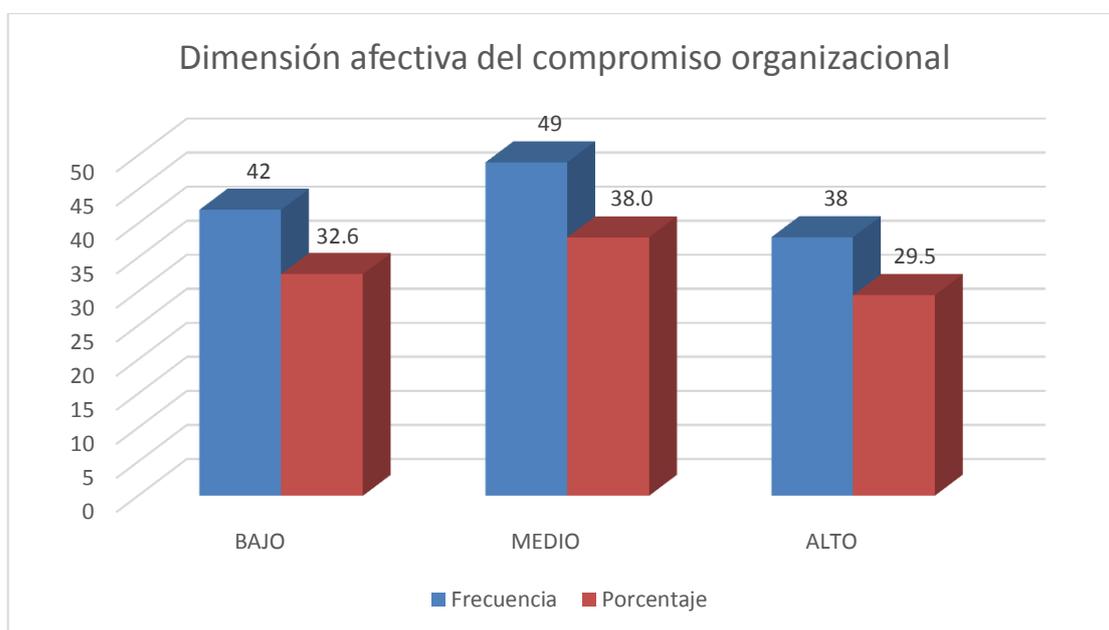


Figura 2. Barras de frecuencias y porcentajes de la dimensión afectiva del compromiso organizacional

Interpretación

Los resultados expuestos en la tabla 13, en el que se analiza la dimensión afectiva de la variable compromiso organizacional, se puede observar que el 38% de docentes poseen un nivel medio en esta dimensión; el 32.6% obtuvo un nivel bajo, mientras que el 29.5% se encuentra en el nivel alto.

Tabla 14

Frecuencias y porcentajes de la dimensión continuidad del compromiso organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	40	31.0
Medio	45	34.9
Alto	44	34.1

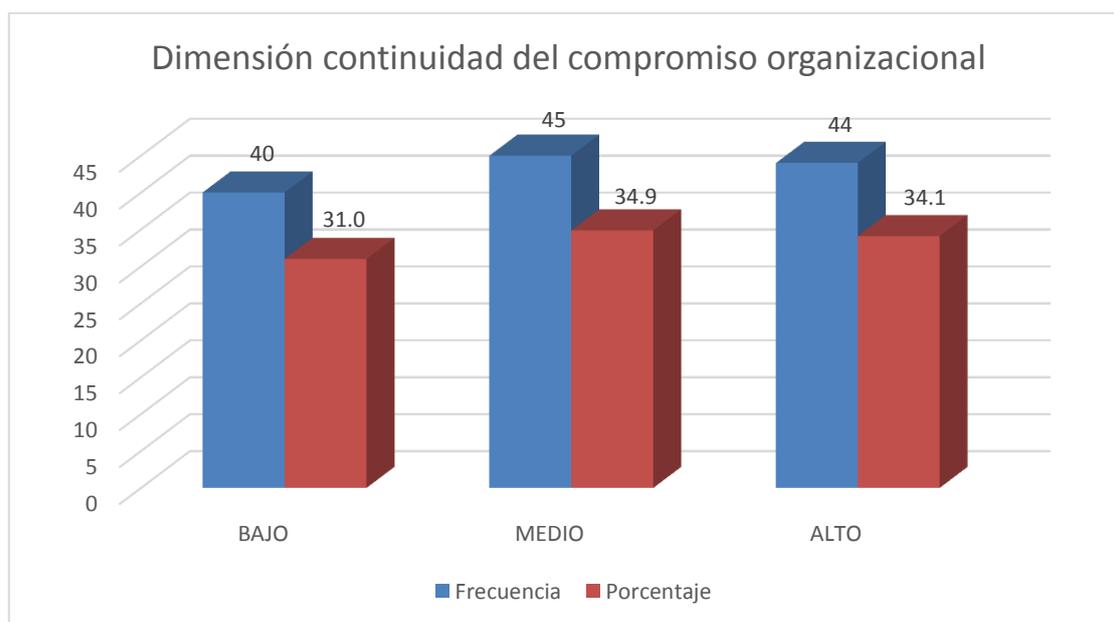


Figura 3. Barras de frecuencias y porcentajes de la dimensión continuidad del compromiso organizacional

Interpretación

En esta dimensión se puede observar que los resultados obtenidos por la población de estudio fue que el 34.9% se encuentra en un nivel medio de la dimensión continuidad, luego se encuentra que el 34.1% posee un nivel alto, finalmente el 31% un nivel bajo.

Tabla 15
Frecuencias y porcentajes de la dimensión normativa del compromiso organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	42	32.6
Medio	41	31.8
Alto	46	35.7

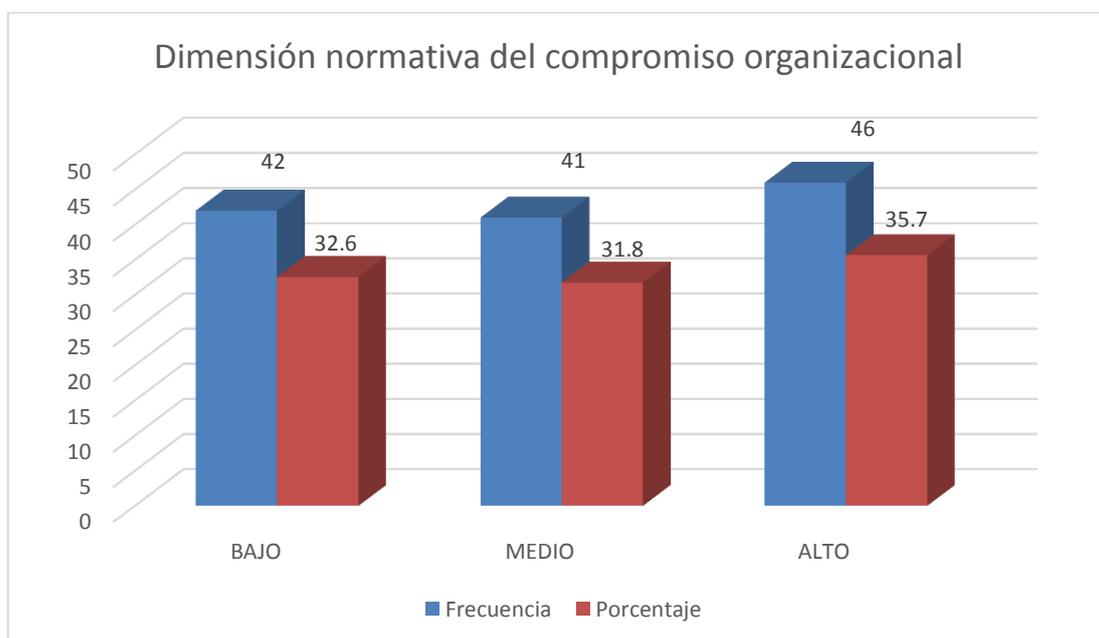


Figura 4. Barras de frecuencias y porcentajes de la dimensión normativa del compromiso organizacional

Interpretación

En la tabla 15 se grafica los resultados de análisis de la dimensión normativa de la variable compromiso organizacional, en ella se puede observar que el mayor porcentaje de docentes posee un nivel alto (35.7%), el 32.6% un nivel bajo y el 31.8% un nivel medio.

Descripción de la variable síndrome de quemarse por el trabajo

Tabla 16

Frecuencias y porcentajes del síndrome de quemarse por el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	38	29.5
Medio	45	34.9
Alto	46	35.7

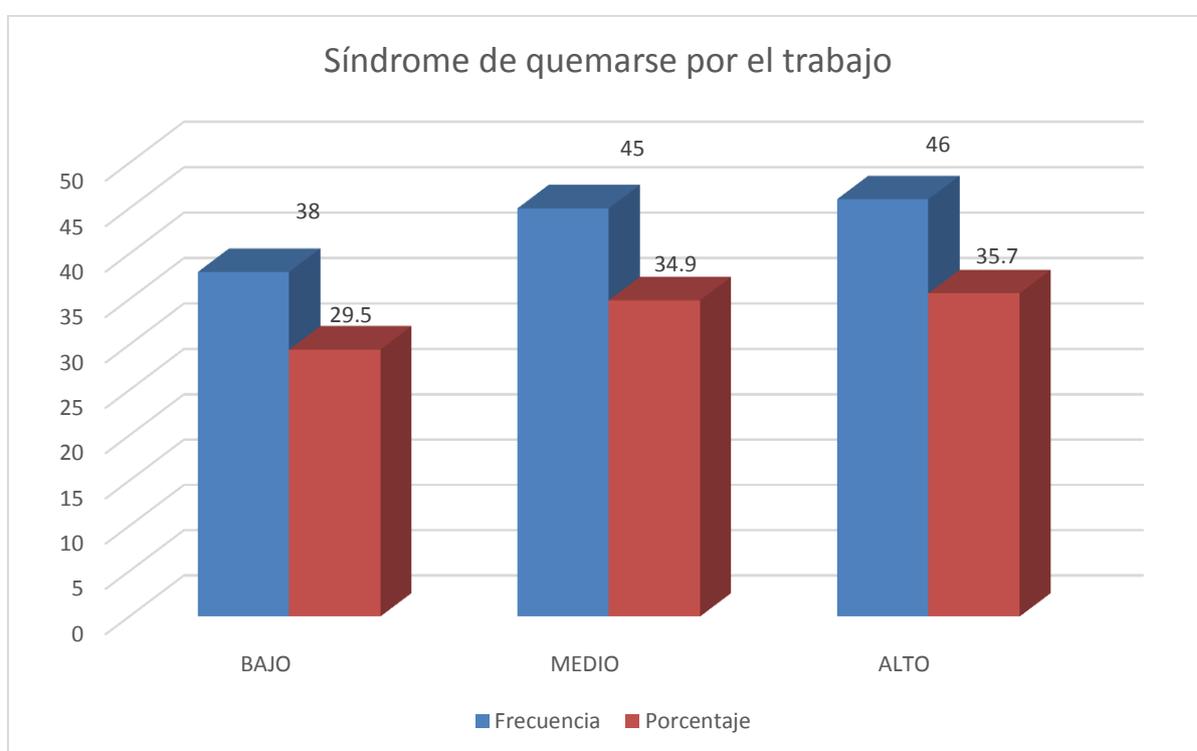


Figura 5. Barras de frecuencias y porcentajes del síndrome de quemarse por el trabajo

Interpretación:

La tabla 16 muestra las frecuencias y porcentajes de la variable del síndrome de quemarse en el trabajo, destacando que el 35.7 % posee un nivel alto en dicha variable, el 34.9% se encuentra en un nivel medio y el 29.5% un nivel bajo.

Tabla 17

Frecuencias y porcentajes de la dimensión desilusión por el trabajo del síndrome de quemarse por el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	10.9
Medio	70	54.3
Alto	45	34.9

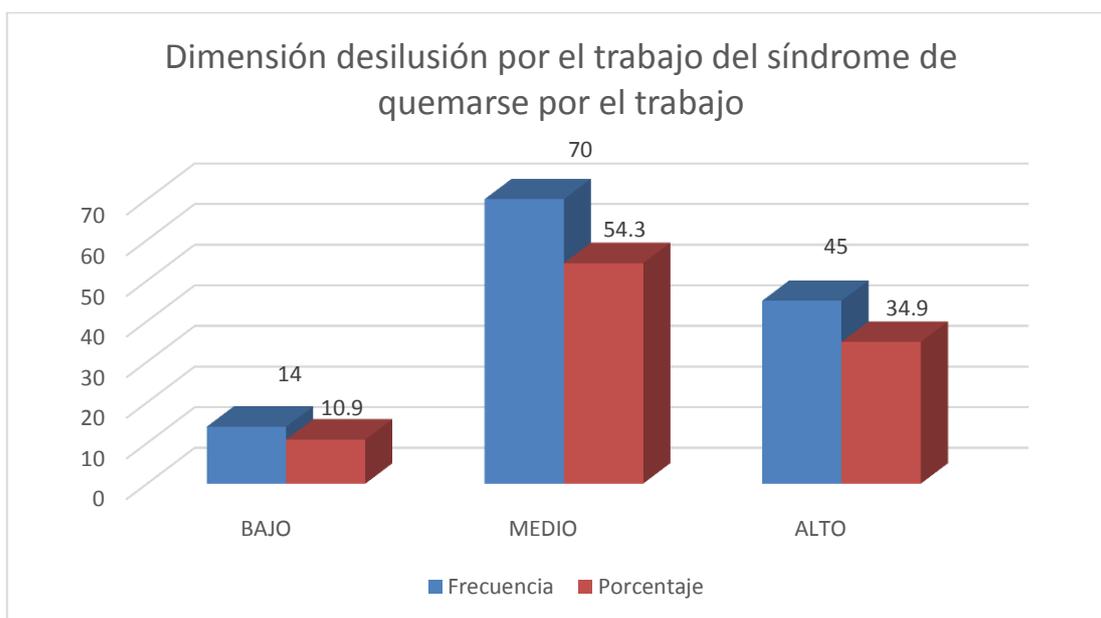


Figura 6. Barras de frecuencias y porcentajes de la dimensión desilusión por el trabajo del síndrome de quemarse por el trabajo

Interpretación:

La tabla 17 muestra los resultados obtenidos respecto a la dimensión desilusión por el trabajo en los docentes, siendo el 54.3% el que se encuentra en un nivel medio de dicha dimensión, el 34.9% respondió en un nivel alto, mientras que el 10.9% obtuvo un nivel bajo.

Tabla 18

Frecuencias y porcentajes de la dimensión desgaste psíquico del síndrome de quemarse por el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	30	23.3
Medio	45	34.9
Alto	54	41.9

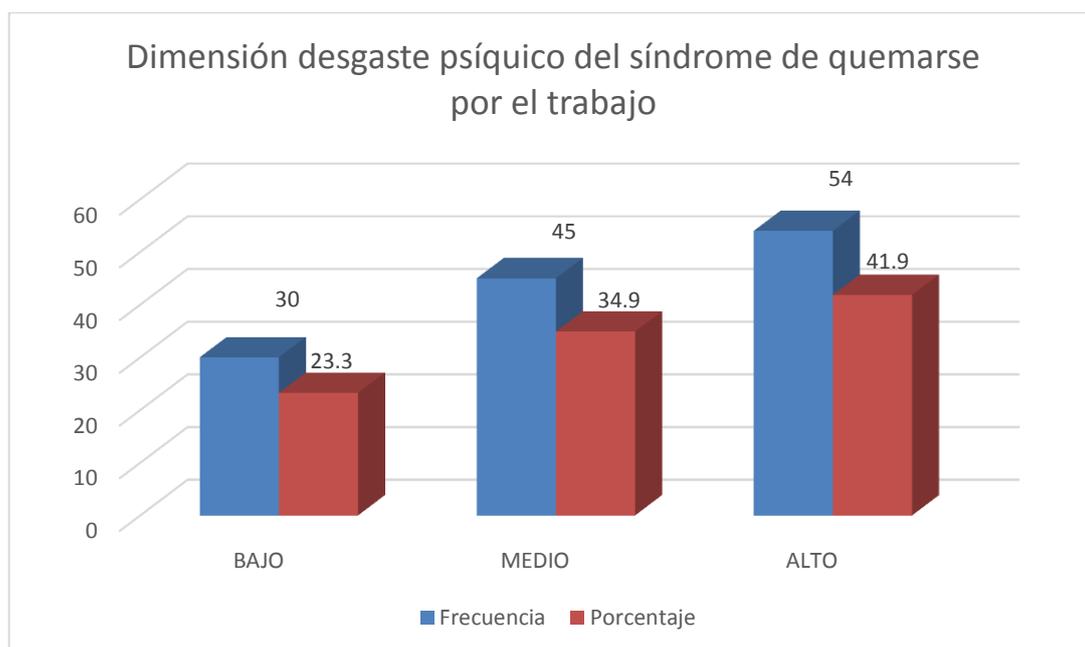


Figura 7. Barras de frecuencias y porcentajes de la dimensión desgaste psíquico del síndrome de quemarse por el trabajo

Interpretación

Los resultados obtenidos según la tabla 18, muestran que el 41.9% de los docentes objeto de estudio, obtuvieron un nivel alto en la dimensión desgaste psíquico, asimismo el 34.9% se encuentra en un nivel medio, finalmente el 23.3% obtuvo un nivel bajo.

Tabla 19

Frecuencias y porcentajes de la dimensión indolencia del síndrome de quemarse por el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	36	27.9
Medio	33	25.6
Alto	60	46.5

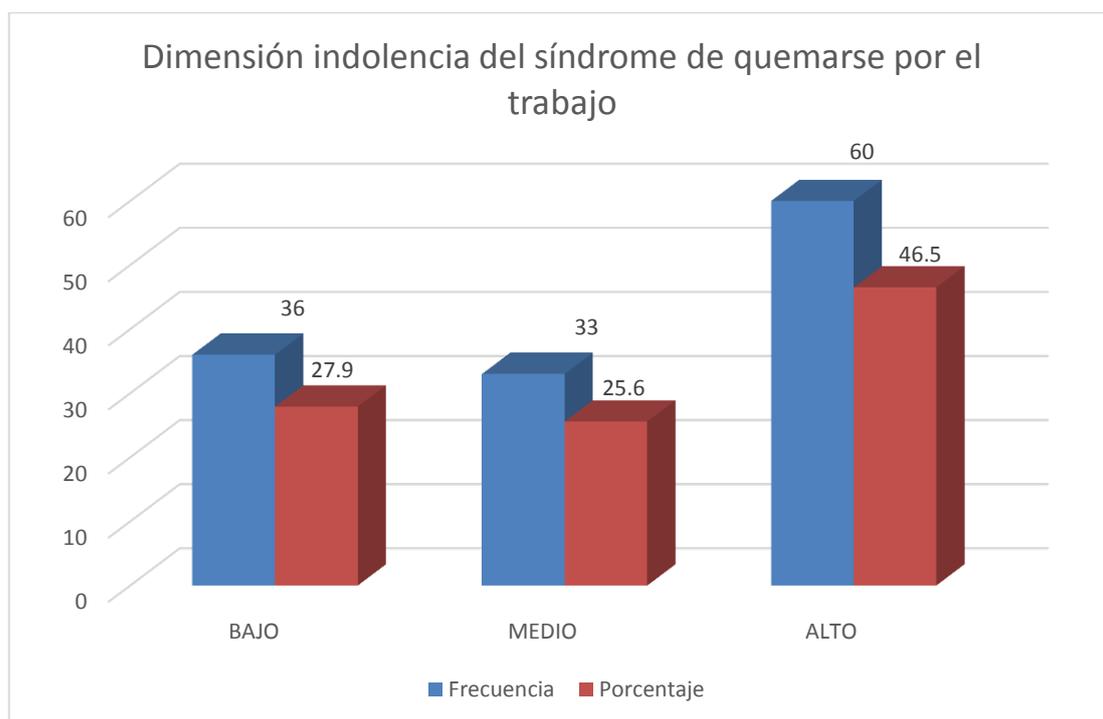


Figura 8. Barras de frecuencias y porcentajes de la dimensión indolencia del síndrome de quemarse por el trabajo

Interpretación

En el presente cuadro muestra los resultados que se obtuvieron del análisis de la dimensión indolencia de la variable síndrome de quemarse por el trabajo, en el cual se señala que la mayoría de docentes (46.5%) obtuvo un nivel alto; en segundo lugar, se encuentra el 27.9% quienes se ubicaron en el nivel bajo, mientras que el 25.6 % obtuvo un nivel medio en dicha dimensión.

Tabla 20
Frecuencias y porcentajes de la dimensión culpa del síndrome de quemarse por el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	33	25.6
Medio	50	38.8
Alto	46	35.7

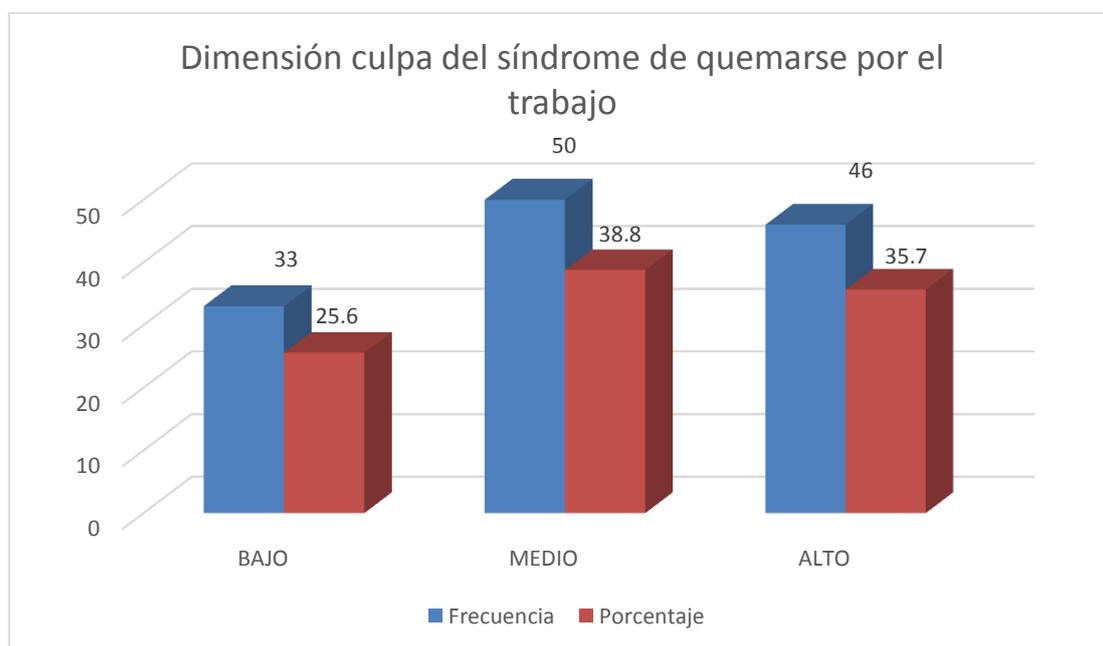


Figura 9. Barras de frecuencias y porcentajes de la dimensión culpa del síndrome de quemarse por el trabajo

Interpretación:

Los resultados que se obtuvieron en la dimensión culpa denotan que el 38.8% se encuentra en un nivel medio, el 35.7% obtuvo un nivel alto y finalmente el 25.6% de los docentes se encuentran en un nivel bajo de esta dimensión.

3.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre el Compromiso organizacional y el Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Ho: No existe relación significativa entre el Compromiso organizacional y el Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Tabla 21

Correlación entre compromiso organizacional y el síndrome de quemarse por el trabajo

		Correlaciones	
		Síndrome de quemarse por el trabajo	
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	-,462**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	129

** p<0.05

Nivel de Significancia: Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.

Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad menor que 0,05, se acepta Ha y se rechaza Ho.

Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Regla de decisión:

Sig < 0.05: Se acepta H1

Sig > 0.05: Se rechaza H1

En la tabla 21 se puede apreciar que existe una correlación inversa y moderada (Rho=-0.462 p<0.05) entre el compromiso organizacional y el síndrome de quemarse en el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017, lo que indica que a mayor compromiso organizacional entonces se presentaría un menor síndrome de quemarse por el trabajo en el grupo humano investigado. Se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H1: Existe relación significativa entre el Compromiso organizacional y la dimensión desilusión por el trabajo del Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Ho: No existe relación significativa entre el Compromiso organizacional y la dimensión desilusión por el trabajo del Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Tabla 22

Correlación entre Compromiso organizacional y la dimensión desilusión del síndrome de quemarse por el trabajo

		Dimensión desilusión por el trabajo	
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	-,396**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	129

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

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

Nivel de Significancia: Se asume el nivel de significancia del 1%; es decir del 0.01.

Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad menor que 0,01, se acepta H1 y se rechaza Ho.

Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Regla de decisión

Sig < 0.01: Se acepta H1

Sig > 0.01: Se rechaza H1

La presente tabla permite demostrar que existe una correlación inversa y moderada (Rho=-0.396 p<0.01) entre el compromiso organizacional y el síndrome de quemarse en el trabajo en su dimensión desilusión por el trabajo, es decir, que

a mayor compromiso organizacional entonces se presentaría un menor nivel de desilusión por el trabajo en los docentes de una universidad del distrito de Los Olivos. Se acepta la hipótesis de investigación 1 y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

H2: Existe relación significativa entre el Compromiso organizacional y la dimensión desgaste psíquico del Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Ho: No existe relación significativa entre el Compromiso organizacional y la dimensión desgaste psíquico del Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Tabla 23

Correlación entre Compromiso organizacional y la dimensión desgaste psíquico del síndrome de quemarse por el trabajo

		Dimensión desgaste psíquico
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N
		-,368** 0.000 129

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

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

Nivel de Significancia: Se asume el nivel de significancia del 1%; es decir del 0.01.

Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad menor que 0,01, se acepta H1 y se rechaza Ho.

Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Regla de decisión

Sig < 0.01: Se acepta H1

Sig > 0.01: Se rechaza H1

En la tabla 23 observamos que existe una correlación inversa y moderada ($Rho = -0.368$ $p < 0.01$) entre el compromiso organizacional y la dimensión desgaste psíquico de la variable síndrome de quemarse por el trabajo, lo que significa que a mayor nivel de compromiso organizacional entonces obtendremos un menor nivel de desgaste psíquico en el personal docente de la casa superior de estudios investigado. Se acepta la hipótesis de investigación 2 y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

H3: Existe relación significativa entre el Compromiso organizacional y la dimensión indolencia del Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Ho: No existe relación significativa entre el Compromiso organizacional y la dimensión indolencia del Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Tabla 24

Correlación entre Compromiso organizacional y la dimensión indolencia del síndrome de quemarse por el trabajo

		Dimensión indolencia	
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	-.442**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	129

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

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

Nivel de Significancia: Se asume el nivel de significancia del 1%; es decir del 0.01.

Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad menor que 0,01, se acepta H1 y se rechaza Ho.

Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Regla de decisión

Sig < 0.01: Se acepta H1

Sig > 0.01: Se rechaza H1

En la tabla 24 se obtuvo un resultado que demuestra que existe una correlación inversa y moderada ($Rho = -0.442$ $p < 0.01$) entre el compromiso organizacional y la dimensión indolencia de la variable síndrome de quemarse por el trabajo, lo que significa que, a mayor nivel de compromiso organizacional en los docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, menor será el nivel de indolencia. Por este motivo es que se acepta la hipótesis de investigación 3 y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 4

H4: Existe relación significativa entre el Compromiso organizacional y la dimensión culpa del Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Ho: No existe relación significativa entre el Compromiso organizacional y la dimensión culpa del Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Tabla 25

Correlación entre Compromiso organizacional y la dimensión culpa del síndrome de quemarse por el trabajo

		Dimensión culpa
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Coficiente de correlación Sig. (bilateral) N
		-,175* 0.048 129

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

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

Nivel de Significancia: Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.

Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad menor que 0,05, se acepta H4 y se rechaza Ho.

Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Regla de decisión

Sig < 0.05: Se acepta H1

Sig > 0.05: Se rechaza H1

En la tabla 25 se puede apreciar que existe una correlación inversa y débil ($Rho = -0.175$ $p < 0.05$) entre el compromiso organizacional y la dimensión culpa del síndrome de quemarse en el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017, lo que indica que a mayor compromiso organizacional entonces se presentaría un menor nivel de culpa en el grupo humano investigado. Se acepta la hipótesis específica 4 de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 5

H5: Existe relación significativa entre Síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión afectiva del compromiso organizacional en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Ho: No existe relación significativa entre Síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión afectiva del compromiso organizacional en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Tabla 26

Correlación entre síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión afectiva del compromiso organizacional

		Dimensión afectiva
Síndrome de quemarse por el trabajo	Coeficiente de correlación	-,412**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	129

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

Nivel de Significancia: Se asume el nivel de significancia del 1%; es decir del 0.01.

Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad menor que 0,01, se acepta H5 y se rechaza Ho.

Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Regla de decisión

Sig < 0.01: Se acepta H1

Sig > 0.01: Se rechaza H1

Los resultados que podemos observar de la tabla 26 corresponden a la relación entre la variable síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión afectiva de la variable compromiso organizacional. En ella se infiere que existe una correlación inversa y moderada ($Rho = -0.412$ $p < 0.01$), lo que significa que a mayor nivel de síndrome de quemarse por el trabajo entonces se presentaría un menor nivel de compromiso afectivo en el grupo humano investigado. Se acepta la hipótesis específica 5 de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 6

H6: Existe relación significativa entre Síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión continuidad del compromiso organizacional en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Ho: no existe relación significativa entre Síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión continuidad del compromiso organizacional en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Tabla 27

Correlación entre síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión continuidad del compromiso organizacional

		Dimensión continuidad
Síndrome de quemarse por el trabajo	Coefficiente de correlación	-,294**
	Sig. (bilateral)	0.001
	N	129

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

Nivel de Significancia: Se asume el nivel de significancia del 1%; es decir del 0.01.

Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad menor que 0,01, se acepta H6 y se rechaza Ho.

Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Regla de decisión

Sig < 0.01: Se acepta H1

Sig > 0.01: Se rechaza H1

En la presente tabla se describen los resultados obtenidos por los docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, en referencia a la relación entre la variable síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión continuidad del compromiso organizacional, en el que se infiere que existe una correlación inversa y débil ($Rho = -0.294$ $p < 0.01$), lo que significa que a mayor nivel de síndrome de quemarse por el trabajo entonces se presentaría un menor nivel de compromiso de continuidad en el grupo humano investigado. Se acepta la hipótesis específica 6 de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 7.

H7: Existe relación significativa entre Síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión normativa del compromiso organizacional en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Ho: No existe relación significativa entre Síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión normativa del compromiso organizacional en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Tabla 28

Correlación entre síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión normativa del compromiso organizacional

		Dimensión normativa
Síndrome de quemarse por el trabajo	Coefficiente de correlación	-,409**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	129

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

Nivel de Significancia: Se asume el nivel de significancia del 1%; es decir del 0.01.

Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad menor que 0.01, se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Regla de decisión

$\text{Sig} < 0.01$: Se acepta H_1

$\text{Sig} > 0.01$: Se rechaza H_1

En la tabla 28 se puede apreciar que existe una correlación inversa y moderada ($\text{Rho} = -0.409$ $p < 0.01$) entre el síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión normativa del compromiso organizacional en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017, lo que indica que a mayor nivel del síndrome de quemarse por el trabajo entonces se presentaría un menor nivel de compromiso normativo en el grupo humano investigado. Se acepta la hipótesis específica 7 de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

IV. Discusión

El presente estudio se desarrolló con la finalidad de determinar la relación la relación entre el Compromiso organizacional y el Síndrome de quemarse por el trabajo en colaboradores de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017, para ello se aplicó el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (versión adaptada) y el cuestionario del Síndrome de quemarse por el trabajo de Gil-Monte (versión adaptada). La muestra estuvo conformada por 129 profesores universitarios pertenecientes a seis escuelas profesionales.

Se obtuvo un coeficiente de correlación inversa y moderada $Rho = -0.462$ con un $p < 0.05$ entre el compromiso organizacional y el síndrome de quemarse en el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017, lo que indica que a menor compromiso organizacional entonces se presentaría un mayor síndrome de quemarse por el trabajo, por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Este resultado coincide con la investigación realizada por Mercado y Gil-Monte (2010) quienes analizaron la si el compromiso organizacional puede o no influenciar en la relación entre conflictos interpersonales y el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de México de las áreas de educación y salud, cuyos hallazgos indican que el efecto del compromiso organizacional resultó negativo y significativo en los niveles del síndrome de quemarse por el trabajo, es decir que al incrementarse el compromiso organizacional genera una disminución en los niveles del síndrome de quemarse por el trabajo. Ambos autores sustentan dicho resultado sobre la base que el compromiso organizacional es una variable que protege a los empleados de las consecuencias negativas que produce el estrés, orientándolos a encontrar el significado de su trabajo y, por ende, la satisfacción en el mismo. Chávez en el año 2017 encontró el mismo tipo de correlación entre ambas variables, en docentes de Parcoy, La Libertad, aunque con una relación débil.

Sin embargo, este resultado difiere de lo encontrado por Ruiz, Pando, Aranda y Almeida (2014), quienes obtuvieron una relación positiva entre las dos variables, en un grupo de docentes de México, concluyendo los autores que, a

pesar de presentarse estrés en los docentes debido a los constantes cambios de esta profesión, cuentan con altos niveles de compromiso organizacional.

Uno de los aspectos importantes que señalan la relación entre el compromiso organizacional y el síndrome de quemarse por el trabajo, es el que menciona Gil-Monte (2005; citado por Ramírez & Roncal, 2011), que, a consecuencia de este último, el absentismo al centro de trabajo se evidenciará de manera significativa, ausencia que generaría pérdidas económicas sustanciales a la organización. Es decir, como consecuencia del síndrome de quemarse por el trabajo, el colaborador carecerá de la fortaleza necesaria para participar de manera activa en la organización, definición de compromiso organizacional elaborada por Hellriegel y Slocum (2010). Asimismo, Figueroa (2013) señala que el Burnout impacta de manera negativa sobre el compromiso organizacional, haciendo que esta disminuya.

Fox, Spector y Miles (2001, citados por Uribe, Patlán y García, 2014), refuerzan el resultado obtenido al relacionar el estrés laboral con un bajo nivel de compromiso, confirmando la existencia de una relación inversa entre ambos conceptos. Mientras que Saracho concluye que el burnout puede afectar el compromiso de los empleados de una organización.

Como resultado del análisis de correlación entre la variable compromiso organizacional y la dimensión desilusión por el trabajo del síndrome de quemarse en el trabajo, se obtuvo una $Rho = -0.396$ con un $p < 0.01$, aceptándose la hipótesis específica 1 de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Este resultado se fundamenta sobre lo publicado por Newstrom (2007), quien afirma que un colaborador tendrá un nivel más alto de compromiso si ha obtenido mayores logros personales o profesionales, es decir, si se siente satisfecho y se identifica con los objetivos de la organización por el trabajo que realiza al permitírsele un desarrollo personal y/o profesional. Asimismo, Schaufeli et al. (2002, citados por Aguilón et al., 2014) consideran que el compromiso organizacional tiene tres dimensiones, siendo una de ellas la dedicación, en el que se hallará una implicación o compromiso laboral junto con la manifestación de un sentimiento de

entusiasmo, interés y satisfacción por el trabajo. Finalmente, Meyer y Allen (1991, citados por Pérez, 2014), coinciden en señalar que los colaboradores que obtengan un mayor bienestar laboral (bienestar logrado al estar ilusionados con las tareas o responsabilidades asignadas y la identificación con las metas y valores), el compromiso para con su organización se fortalecerá.

Otro de los resultados obtenidos es que existe una correlación inversa y moderada ($Rho=-0.368$ $p<0.01$) entre el compromiso organizacional y la dimensión desgaste psíquico del síndrome de quemarse en el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017, aceptándose la hipótesis específica 2 de investigación y rechazando la hipótesis nula. Este resultado es el mismo encontrado por García (2012) al correlacionar el síndrome de burnout y compromiso organizacional en un grupo de trabajadores de una compañía importadora de vehículos, al encontrar relación entre compromiso y desgaste psíquico (agotamiento emocional).

Al respecto, Schaufeli et al. (2002, citados por Aguilón et al., 2014) consideraron que una de las dimensiones del compromiso es el vigor emocional y físico, afirmando que los colaboradores con un alto nivel de compromiso hacia su organización tendrán resistencia tanto física como mental, a pesar de las dificultades u obstáculos, con tendencia a esforzarse aún más para conseguir los objetivos de la organización. Es decir, que las personas con bajo nivel de compromiso organizacional se encontrarán con un desgaste o agotamiento emocional.

Entre la variable compromiso organizacional y la dimensión indolencia existe una correlación inversa y moderada ($Rho=-0.442$ $p<0.01$), en un grupo de docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017, lo que significa que a mayor compromiso organizacional se tendrá un menor nivel de indolencia. Esto conlleva a señalar que se acepta la hipótesis específica 3 de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Robbins y Judge (2013) confirman este resultado, proponiendo que una de las consecuencias del compromiso de los trabajadores se verá reflejado en la satisfacción en el cliente, es decir, se observarán

trabajadores esforzándose por el cumplimiento de los objetivos de la organización fidelizando a los clientes a través de un buen trato, satisfaciendo sus necesidades o solucionando cualquier problema.

Se obtuvo una correlación inversa y débil ($Rho=-0.175$ $p<0.05$) entre el compromiso organizacional y la dimensión culpa del síndrome de quemarse en el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017, lo que indica que a mayor compromiso organizacional entonces se presentaría un menor nivel de culpa en la muestra de investigación, aceptándose la hipótesis específica 4 de investigación y rechazando la hipótesis nula. Este resultado contradice lo descrito por Omar y Flores, 2008 (citados por García, 2015) al indicarse que uno de los aspectos o componentes del compromiso hace referencia a un sentimiento de deber u obligación para mantener el vínculo laboral con la organización, por lo que, en caso el vínculo laboral sea interrumpido por el trabajador (reflejo de menor nivel de compromiso), menor sentimiento de deber u obligación tendrá, por ende, menor nivel de culpa.

Se encontró una correlación inversa y moderada ($Rho=-0.412$ $p<0.01$) entre el síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión afectiva del compromiso organizacional, por lo que se acepta la hipótesis específica 5 de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Este resultado no coincide con lo encontrado por Mercado y Gil-Monte en profesionales de educación y salud, dado que ambos autores describieron que, a mayor nivel de compromiso afectivo, mayor será la tendencia para desarrollar el síndrome.

Gil-Monte (2005) sustenta el resultado encontrado en nuestra investigación, al definir una de las dimensiones del síndrome de quemarse por el trabajo como la satisfacción personal del colaborador al lograr los objetivos o metas de la organización, el mismo que se logra siempre y cuando se genere una identificación con esta, así como también se observe una participación continua para dicho logro. Asimismo, Gil-Monte (1997, citado por Savio, 2008) al referirse sobre los desencadenantes del síndrome de quemarse por el trabajo, la falta de participación en la toma de decisiones podría repercutir sobre esta variable, es

decir, que, a mayor participación del trabajador en aspectos relacionados con su organización, menor nivel de síndrome del quemado se observará.

En el análisis de la relación entre la variable síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión continuidad del compromiso organizacional, se evidenció una correlación inversa y débil ($Rho = -0.294$ $p < 0.01$), aceptándose la específica 6 y se rechaza la hipótesis nula. Para Allen y Meyer (1991), el compromiso de continuidad implica que el trabajador toma conciencia del costo de tiempo y esfuerzo puestos en la organización, aspectos que en la actualidad el docente universitario viene desarrollando cada vez más, al no sólo desempeñar labores propias como la difusión del conocimiento e investigación, sino también funciones complementarias de proyección social, administrativas, evaluaciones continuas, presiones de los alumnos y directivos, así como aquellas presiones ejercidas por las nuevas leyes del ámbito educativo, funciones que en ocasiones podrían ser contradictorias y exponiendo al catedrático a desencadenar estrés (Botero 2012). Es decir, la multifuncionalidad del docente y el esfuerzo que ello conlleva, genera que el docente se resista a abandonar su organización.

Entre la variable síndrome de quemarse en el trabajo y la dimensión normativa del compromiso organizacional existe una correlación inversa y moderada ($Rho = -0.409$ $p < 0.01$), lo que significa que a mayor síndrome de quemarse por el trabajo se tendrá un menor nivel normativo, esto conlleva a señalar que se acepta la hipótesis específica 7 de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Sin embargo, Mercado y Gil-Monte (2010) encontraron una relación inversa, es decir, a mayor nivel de la dimensión normativa, mayor tendencia a desarrollar el síndrome, en profesionales de la salud y educación.

Algunas de las conductas que genera el síndrome de quemarse por el trabajo son la indiferencia, cinismo y, a veces, las personas se vuelven ofensivas, conductas que reflejan actitudes negativas no sólo hacia los clientes, sino a la organización en general (Gil-Monte, 2005; citado por Gálvez, 2013). Es decir, se confirma que, a mayor nivel de síndrome de quemarse por el trabajo, menor nivel de lealtad (dimensión normativa).

V. Conclusiones

- Primera:** Después de contrastar la hipótesis general, se puede apreciar que existe una correlación inversa y moderada ($Rho=-0.462$ $p<0.05$) entre el compromiso organizacional y el síndrome de quemarse en el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.
- Segunda:** Al contrastar la hipótesis específica 1, se puede apreciar que existe una correlación inversa y moderada ($Rho=-0.396$ $p<0.01$) entre el compromiso organizacional y la dimensión desilusión por el trabajo del síndrome de quemarse en el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.
- Tercera:** Se obtuvo una correlación inversa y moderada ($Rho=-0.368$ $p<0.01$) entre el compromiso organizacional y la dimensión desgaste psíquico del síndrome de quemarse en el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017 (hipótesis específica 2).
- Cuarta:** Después de analizar la hipótesis específica 3, se afirma que entre la variable compromiso organizacional y la dimensión indolencia existe una correlación inversa y moderada ($Rho=-0.442$ $p<0.01$), en un grupo de docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.
- Quinta:** Existe una correlación inversa y débil ($Rho=-0.175$ $p<0.05$) entre el compromiso organizacional y la dimensión culpa del síndrome de quemarse en el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017 (contrastación de la hipótesis específica 4).
- Sexta:** En la contrastación de la hipótesis específica 5, se puede apreciar que existe una correlación inversa y moderada ($Rho=-0.412$ $p<0.01$) entre el síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión afectiva

del compromiso organizacional en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Sétima: Al analizar y contrastar la hipótesis específica 6, se obtuvo una correlación inversa y débil ($Rho=-0.294$ $p<0.01$) entre el síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión continuidad del compromiso organizacional en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Octava: Finalmente, se halló que entre la variable síndrome de quemarse en el trabajo y la dimensión normativa del compromiso organizacional existe una correlación inversa y moderada ($Rho=-0.409$ $p<0.01$), en un grupo de docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

VI. Recomendaciones

- Primera:** Se recomienda que la alta dirección (gerencia, rectorado y vicerrectorado académico) de la universidad investigada tenga en cuenta los resultados obtenidos para incrementar presupuestos anuales en capacitación y actividades de bienestar del docente, debido a que ambas variables de estudio podrían incidir en el éxito o no de lograr la calidad educativa, al tener el contacto directo con el cliente externo: el alumno.
- Segunda:** En base a los resultados, diseñar y ejecutar un plan de intervención en desarrollo organizacional por el área de Gestión del Talento Humano de la organización.
- Tercera:** Alentar a los docentes universitarios a acoger y poner en práctica las actividades que la organización difundan para el control del síndrome de quemarse por el trabajo.
- Cuarta:** Ejecutar este estudio extendiéndola en toda la organización, las demás áreas (administrativa y de bienestar universitario), con mayor número de participantes y en otras casas de estudio, para comprobar y corroborar si los resultados obtenidos son los mismos o difieren, que se encuentren hallazgos que permitan aportar a las teorías sobre compromiso organizacional o síndrome de quemarse por el trabajo.
- Quinta:** Es recomendable poder hacer análisis de correlación de las variables de estudio con otras, debido a la complejidad del comportamiento humano en las organizaciones, para poder elaborar programas de desarrollo organizacional más integradores.

VII. Referencias

- Aguillón, A. Peña, J. y Decanini, M. (2014). Estudio exploratorio sobre la actitud del capital humano respecto al Engagement (compromiso). *Revista Iberoamericana de Ciencias*, 1 (6). Recuperado de: www.reibci.org
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento Organizacional: Bases y fundamentos*. Lima: Cengage Learning.
- Botero, C. (2012). Riesgo psicosocial intralaboral y Burnout en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos. *Revista de Administración – Universidad del Valle, Colombia*, 28 (48), 117 – 132.
- Caballero, A. (2011). *Metodología integral innovadora para planes y tesis*. Lima: Instituto metodológico Alen Caro E. I. R. L.
- Cabrera, J. & Urbiola, A. (2012). Compromiso organizacional y estrés ocupacional: Estudio de caso en una empresa de distribución y venta de gas LP en Costa Rica. *Gestión y Estrategia*, 1 (41), 15 – 28.
- Chávez, G. (2017). *Síndrome de quemarse por el trabajo y compromiso organizacional en docentes del distrito de Parcoy*. (Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología). Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2da ed). Ciudad de México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Correa, Z. (2012). El Síndrome de Burnout en Profesores Universitarios de los Sectores Público y Privado. *Sociedad Iberoamericana de información científica. Epidemiología y salud* 1(2),19-24. Recuperado de: http://www.siicsalud.com/pdf/eys_1_2_128890_51613.pdf
- Cutipa, A. (2014). Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión, Filial Juliaca, durante el periodo 2014-II. *Revista*

Valor Agregado, 2 (1), 67-80.

Díaz, F., López, A. & Varela, M. (2012). Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia. *Revista Universitas Psychologica*, 11 (1), 217 – 227.

Figuroa, R. (2013). *Clima organizacional y síndrome de burnout en personal de salud de segundo nivel de atención médica*. (Tesis para optar el grado de Maestro en Salud Pública. Universidad Autónoma de Querétaro, México.

Gálvez, J. (2013). *Adaptación del cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo en trabajadores de la empresa Aramark Perú S.A.C.-Lima*. (Tesis para obtener el título de Licenciado en Psicología). Universidad César Vallejo, Lima.

García, A. (2015). *Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de un grupo importador de vehículos menores - región norte del país 2012*. (Tesis para optar el título de Licenciado en Psicología). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.

Gil Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo, (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.

Gil-Monte, P. (2008). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) como fenómeno transcultural. *Revista Información Psicológica*, 91(92), 4-11.

Hellriegel, D. & Slocum, J. (2010). *Comportamiento Organizacional* (12^a ed.). Ciudad de México: Cengage Learning Editores.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S. A. de C. V.

- Holmes, E. (2014). *El bienestar de los docentes*. Madrid: Narcea S. A. de Ediciones.
- Ivancevich, J., Konopaske, R. & Matteson, M. (2006). *Comportamiento Organizacional* (7ma ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S. A. de C. V.
- Kerlinger, F. (2009). Metodología de la investigación. Recuperado de <http://metodologiaanahuac.blogspot.com/2009/02/tres-caracteristicas-segun-fred-.html>
- Hernández. (1996) Metodología de la investigación. Editorial May. México.
- Ley Universitaria N° 30220. *Diario El Peruano – Normas Legales*. Lima, 09 de julio de 2014.
- Maldonado, S., Ramírez, M., García, B. & Chairez, A. (2014). Compromiso Organizacional de los Profesores de una Universidad Pública. *Conciencia Tecnológica*, 1(47), 12 – 18.
- Mercado, P. y Gil-Monte, P. (2010). Influencia del compromiso organizacional en la relación entre conflictos interpersonales y el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de servicios (salud y educación). *Revista Innovar Journal*, 20(38), 161-174.
- Meyer, J. & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo* (12ª ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S. A. de C. V.
- Organización Internacional del Trabajo – OIT (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Recuperado de: <http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--->

ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

Organización Mundial de la Salud – OMS (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. (Serie protección de la salud de los trabajadores – N° 3).

Recuperado

de:

http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

Pérez, R. (2014). *Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas*. (Tesis para optar el título de Licenciado en Psicología con mención en Psicología Social). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

Ramírez, M. y Roncal, M. (2011). *Síndrome de Burnout en docentes mujeres con hijos y sin hijos de una universidad de Trujillo*. (Tesis para optar el grado de Licenciada en Psicología). Universidad César Vallejo. Trujillo.

Ríos, M., Pérez, L., Sánchez, M. y Ferrer, J. (2017). Estrategias de compensación y su relación con el compromiso organizacional en los docentes de las instituciones de educación superior en México. *Revista Ibero-Americana de Estrategia – RIAE*, 16(2), 90 – 103.

Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15° ed.). Ciudad de México: Pearson Educación de México S. A. de C. V.

Ruiz de Chávez, D., Pando, M., Aranda, C. y Almeida, C. (2014). Burnout y work engagement en docentes universitarios de Zacatecas. *Ciencia & Trabajo*, 16 (50), 116-120.

Salas, J. (2010). *Bienestar psicológico y síndrome de Burnout en docentes de la UGEL N°7*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

Saracho, J. (2015). *La organización emocional. Los estados emocionales que*

determinan las capacidades clave de la organización: liderazgo, colaboración y compromiso. Santiago de Chile: RIL Editores.

Savio, S. (2008). El Síndrome de Burnout: Un proceso de estrés laboral crónico. *Revista Hologramática de Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Nacional de Lomas de Zamora*, 1(8), 121 – 138. Recuperado de http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/3/590/hologramatica08_v1pp121_138.pdf

Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la calidad educativa – SINEACE (2010). *Propuesta de glosario de términos básicos de evaluación, acreditación y certificación del Sineace.* Recuperado de: [http://acreditacion.unsm.edu.pe/lib/docs/documentos_sineace_coneau/574_GLOSARIO%20del%20SINEACE%20-OCT%202010-\[1\].pdf](http://acreditacion.unsm.edu.pe/lib/docs/documentos_sineace_coneau/574_GLOSARIO%20del%20SINEACE%20-OCT%202010-[1].pdf)

Sotelo, C. y Sotelo, W. (2015). *Principios de metodología de investigación para educación superior.* Lima, Perú: Juan Gutemberg Editores e Impresores

Uribe, J., Patlán, J. y García, A. (2014). Manifestaciones psicossomáticas, compromiso y burnout como consecuentes del clima y la cultura organizacional: un análisis de ruta. *Revista de Contaduría y Administración*, 60(2), 447 – 467.

Apéndices

Apéndice A

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: Compromiso organizacional y síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017						
AUTOR: Br. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre el Compromiso organizacional y el Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017?</p> <p>Problemas específicos: Problema específico 1. ¿Cuál es la relación entre el Compromiso organizacional y la dimensión desilusión por el trabajo del Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017?</p> <p>Problema específico 2. ¿Cuál es la relación entre el Compromiso organizacional y la dimensión desgaste psíquico del Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017?</p> <p>Problema específico 3. ¿Cuál es la relación entre el Compromiso organizacional y la dimensión indolencia del Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre el Compromiso organizacional y Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre el Compromiso organizacional y la dimensión desilusión por el trabajo del Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.</p> <p>Determinar la relación entre el Compromiso organizacional y la dimensión desgaste psíquico del Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.</p> <p>Determinar la relación entre el Compromiso organizacional y la dimensión indolencia del Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre el Compromiso organizacional y el Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.</p> <p>Hipótesis específicas: Hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre el Compromiso organizacional y la dimensión desilusión por el trabajo del Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.</p> <p>Hipótesis Específica 2 Existe relación significativa entre el Compromiso organizacional y la dimensión desgaste psíquico del Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.</p> <p>Hipótesis Específica 3 Existe relación significativa entre el Compromiso organizacional y la dimensión indolencia del Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.</p> <p>Hipótesis específica 4. Existe relación significativa entre el</p>	Variable 1: Compromiso organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Afectivo	Apego Identificación Participación	1,2,3,4,5,6	1: Totalmente en desacuerdo 2: Moderadamente en desacuerdo 3: Débilmente en desacuerdo 4: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 5: Débilmente de acuerdo 6: Moderadamente de acuerdo 7: Totalmente de acuerdo
			Continuidad	Costo Necesidad Falta de oportunidades laborales	7, 8, 9, 10, 11, 12	
			Normativo	Deber Lealtad	13, 14, 15, 16, 17, 18	
			Variable 2: Síndrome de quemarse por el trabajo			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Desilusión por el trabajo	Insatisfacción personal Falta de realización personal	1, 5, 10, 15, y 19	1: Nunca 2: Rara vez: algunas veces al año

<p>Olivos, 2017?</p> <p>Problema específico 4. ¿Cuál es la relación entre el Compromiso organizacional y la dimensión culpa del Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017?</p> <p>Problema específico 5. ¿Cuál es la relación entre Síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión afectiva del compromiso organizacional en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017?</p> <p>Problema específico 6. ¿Cuál es la relación entre Síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión continuidad del compromiso organizacional en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017?</p> <p>Problema específico 7. ¿Cuál es la relación entre Síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión normativa del compromiso organizacional en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017?</p>	<p>Determinar la relación entre el Compromiso organizacional y la dimensión culpa del Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.</p>	<p>Compromiso organizacional y la dimensión culpa del Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.</p>	<p>Desgaste psíquico</p>	<p>Agotamiento emocional Agotamiento físico</p>	<p>8, 12, 17 y 18</p>	<p>3: A veces: Algunas veces al mes 4: Frecuentemente: Algunas veces por semana 5: Muy frecuentemente: todos los días</p>
	<p>Determinar la relación entre Síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión afectiva del compromiso organizacional del distrito de Los Olivos, 2017.</p>	<p>Hipótesis específica 5. Existe relación significativa entre Síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión afectiva del compromiso organizacional en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.</p>	<p>Indolencia</p>	<p>Indiferencia Cinismo</p>	<p>2, 3, 6, 7, 11 y 14</p>	
	<p>Determinar la relación entre Síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión continuidad del compromiso organizacional en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.</p>	<p>Hipótesis específica 6. Existe relación significativa entre Síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión continuidad del compromiso organizacional en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.</p>	<p>Culpa</p>	<p>Culpa por conductas hacia los compañeros Culpa por actitudes negativas hacia el trabajo</p>	<p>4, 9, 13, 16 y 20</p>	
	<p>Determinar la relación entre Síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión normativa del compromiso organizacional en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.</p>	<p>Hipótesis específica 7. Existe relación significativa entre Síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión normativa del compromiso organizacional en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.</p>				

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>Según la finalidad, la presente investigación es de tipo básica.</p> <p>Sotelo (2015) menciona que la investigación científica básica o sustantiva se encarga de revisar un material dirigido a ampliar y profundizar el conocimiento de la realidad. "Busca el conocimiento por el conocimiento mismo, más allá de sus posibles aplicaciones prácticas, su objetivo es ampliar y profundizar el conocimiento de la realidad y desde este conocimiento para construir un conocimiento científico, que su objetivo es ganar cada vez mayores generalizaciones (hipótesis, leyes, teorías).</p> <p>Nivel: Descriptivo correlacional. En este sentido, Hernández et. al. (2014) señala que es descriptiva debido a que tiene como objetivo averiguar la incidencia de los niveles de las variables de estudio en una población específica (p. 155). Asimismo, es correlacional puesto que busca inferir si existen relaciones entre dos o más variables en un momento determinado (p. 158).</p> <p>Diseño de estudio: El diseño de la investigación es no experimental, el mismo que según Hernández et. al. (2014), se trata de un diseño en el que no se manipula de manera intencional las variables de estudio, sino que se observan los fenómenos de manera natural, tal y como se presentan en la población de estudio (p. 152). Asimismo, es de tipo transversal o transaccional, es decir, la recolección de los datos de las variables se tomó en un solo momento (p.154)..</p> <p>V₁: Compromiso organizacional V₂: Síndrome de quemarse por el trabajo</p>	<p>Población: Estuvo constituida por los docentes que se encontraban contratados bajo la modalidad de tiempo completo en una universidad privada del distrito de Los Olivos, durante el período 2017-I que, a consideración de la autora, pertenecen a seis escuelas profesionales inscritas en el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), organismo técnico especializado encargado de la evaluación a las instituciones educativas para el proceso de acreditación (calidad educativa). En total se cuenta con 129 docentes que cumplen estas condiciones, de acuerdo con el formato denominado "Carga Lectiva del semestre académico".</p> <p>Muestra: Para los autores Hernández et. al. (2014, p. 175), la muestra es un subconjunto o subgrupo de elementos que pertenecen a la población. Sin embargo, para esta investigación, tomando en consideración el tamaño de la población y la accesibilidad a la misma, no se requiere seleccionar un subconjunto de la población, por lo tanto, las variables serán medidas en la totalidad de la población (129 docentes que cumplan las características antes mencionadas).</p>	<p>Técnica: La técnica utilizada para la recolección de datos fue la aplicación de cuestionarios, los que contienen un grupo de preguntas cerradas (con alternativas predefinidas), para medir las variables de estudio y congruentes con el planteamiento del problema y las hipótesis (Hernández et. al., 2014, p. 2017).</p> <p>Instrumento 1: Cuestionario de compromiso organizacional. Ficha técnica •Autores: Meyer y Allen (1991) •Procedencia: Estados Unidos. •Adaptación: Céspedes Vargas Machuca, Sandra P. (2017) •Objetivo: Conocer el Tipo de compromiso Organizacional que presentan los individuos con su organización. •Estructuración: 3 componentes (Consta de 18 ítems). -Componente Afectivo= 6 ítems (1, 2, 3, 4, 5 y 6) -Componente de Continuidad= 6 ítems (7, 8, 9, 10, 11 y 12) -Componente Normativo= 6 ítems (13, 14, 15, 16, 17 y 18) •Escala tipo: Likert. •Respuestas: No existen respuestas buenas ni malas. •Administración: Individual o colectiva. •Tiempo: Aproximadamente 15 min. •Edad: 17 años en adelante •Calificación: Se obtendrá el puntaje final al sumar los puntajes alcanzados en la respuesta de cada ítem. 1= Totalmente en desacuerdo 2= Moderadamente en desacuerdo 3= Débilmente en desacuerdo 4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 5= Débilmente de acuerdo 6= Moderadamente de acuerdo 7= Totalmente de acuerdo</p> <p>Instrumento 2: Cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo (CESQT). Ficha técnica •Autor: Pedro R. Gil-Monte. •Procedencia: TEA Ediciones (2011). •Adaptación: Céspedes Vargas Machuca, Sandra (2017) •Ámbito de aplicación: Adultos •Forma de aplicación: Individual y colectiva. •Tiempo de aplicación: Variable; entre 5 y 10 minutos.</p>	<p>El procesamiento de la información se realizó con el estadístico SPSS V-23</p> <p>DESCRIPTIVA: Para la parte descriptiva, se presentaron las tablas y figuras, de donde se interpretaron las frecuencias y porcentajes obtenidos de la base de datos aplicados con el Programa SPSS V-23.</p> <p>INFERENCIAL: Para la contrastación de hipótesis, se utilizó el estadístico no paramétrico para correlaciones Rho de Spearman, considerando las variables cualitativas categóricas para demostrar la relación de las variables, a razón de que las variables son cualitativas ordinales. (Salvatierra, 2013)</p>

<p>M: Muestra de participantes. R: relación</p>		<ul style="list-style-type: none">•Finalidad: Evaluación de los niveles del síndrome de quemarse por el trabajo.•Estructuración:<ul style="list-style-type: none">-Desilusión por el trabajo= 5 ítems (1, 5, 10, 15, y 19).-Desgaste psíquico= 4 ítems (8, 12, 17 y 18).-Indolencia= 6 ítems (2, 3, 6, 7, 11 y 14).-Culpa= 5 ítems (4, 9, 13, 16 y 20).-Total, SQT•Calificación: Se obtendrá el puntaje final al sumar los puntajes alcanzados en la respuesta de cada ítem.<ul style="list-style-type: none">1: Nunca2: Rara vez: algunas veces al año3: A veces: Algunas veces al mes4: Frecuentemente: Algunas veces por semana5: Muy frecuentemente: todos los días	
---	--	---	--

Apéndice B
CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL
 (Modificada por Sandra Céspedes Vargas Machuca)

Se le presentará una serie de enunciados cerrados, los cuales tendrá que responder indicando la alternativa que mejor adecúe su sentimiento hacia la organización. Usted debe expresar su acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones que les serán presentadas, usando la escala de 7 puntos ofrecida a continuación:

1	2	3	4	5	6	7	
Totalmente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Débilmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Débilmente de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	
1. Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	1	2	3	4	5	6	7
2. Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	1	2	3	4	5	6	7
3. Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.	1	2	3	4	5	6	7
4. Me siento como "parte de la familia" en mi organización.	1	2	3	4	5	6	7
5. Tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.	1	2	3	4	5	6	7
6. Me siento "emocionalmente vinculado" con esta organización.	1	2	3	4	5	6	7
7. He invertido tanto de mí mismo en esta organización, y por ello no considero trabajar en otra parte.	1	2	3	4	5	6	7
8. Continuar laborando en esta organización actualmente es más por un asunto de necesidad que de deseo.	1	2	3	4	5	6	7
9. Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	1	2	3	4	5	6	7
10. Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de trabajo fuera.	1	2	3	4	5	6	7
11. Una de las consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de buenas alternativas laborales.	1	2	3	4	5	6	7
12. Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara.	1	2	3	4	5	6	7
13. Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	1	2	3	4	5	6	7
14. Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	1	2	3	4	5	6	7
15. Esta organización merece mi lealtad.	1	2	3	4	5	6	7
16. Siento obligación de permanecer con mi empleador actual.	1	2	3	4	5	6	7
17. Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella.	1	2	3	4	5	6	7
18. Le debo muchísimo a mi organización.	1	2	3	4	5	6	7

Apéndice C

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (CESQT)

(Modificada por Sandra Céspedes Vargas Machuca)

A continuación, hay algunas afirmaciones en relación a su trabajo y sobre las consecuencias que se derivan de esa relación para usted como profesional y como persona. Piense con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación. Para responder rodee con un círculo la alternativa (el número) que más se ajusta a su situación:

1	2	3	4	5
Nunca	Rara vez: Algunas veces al año	A veces: Algunas veces al mes	Frecuentemente: Algunas veces por semana	Muy frecuentemente: Todos los días

1) Mi trabajo me supone un lugar decepcionante y desalentador.	1 2 3 4 5
2) No me apetece atender a algunos colaboradores.	1 2 3 4 5
3) Creo que muchos colaboradores son insoportables.	1 2 3 4 5
4) Me preocupa el trato que he dado a algunas personas en el trabajo.	1 2 3 4 5
5) Veo mi trabajo como una fuente de estancamiento personal y profesional.	1 2 3 4 5
6) Creo que los familiares de los colaboradores son unos pesados.	1 2 3 4 5
7) Pienso que trato con indiferencia a algunos colaboradores.	1 2 3 4 5
8) Pienso que estoy saturado/a por el trabajo.	1 2 3 4 5
9) Me siento culpable por alguna de mis actitudes en el trabajo.	1 2 3 4 5
10) Pienso que mi trabajo me aporta cosas negativas.	1 2 3 4 5
11) Me apetece ser irónico/a con algunos colaboradores.	1 2 3 4 5
12) Me siento agobiado/a por el trabajo.	1 2 3 4 5
13) Tengo remordimientos por algunos de mis comportamientos en el trabajo.	1 2 3 4 5
14) Etiqueto o clasifico a los colaboradores según su comportamiento.	1 2 3 4 5
15) Mi trabajo me resulta desagradable.	1 2 3 4 5
16) Pienso que debería pedir disculpas a alguien por mi comportamiento.	1 2 3 4 5
17) Me siento cansado/a físicamente en el trabajo.	1 2 3 4 5
18) Me siento desgastado/a emocionalmente.	1 2 3 4 5
19) Me siento desilusionado/a por mi trabajo.	1 2 3 4 5
20) Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo.	1 2 3 4 5

Apéndice D

SU JE TO	CO MP R1	CO MP R2	CO MP R3	CO MP R4	CO MP R5	CO MP R6	CO MP R7	CO MP R8	CO MP R9	CO MP R10	CO MP R11	CO MP R12	CO MP R13	CO MP R14	CO MP R15	CO MP R16	CO MP R17	CO MP R18	S Q 1	S Q 2	S Q 3	S Q 4	S Q 5	S Q 6	S Q 7	S Q 8	S Q 9	S Q 0	S Q 1	S Q 2	S Q 3	S Q 4	S Q 5	S Q 6	S Q 7	S Q 8	S Q 9	S Q 0	
1	6	6	7	6	7	7	6	6	6	5	6	6	7	6	7	7	6	7	1	1	2	1	2	1	2	3	1	1	2	3	1	2	1	1	3	3	2	1	
2	7	7	7	7	7	7	6	5	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	2	2	
3	7	7	7	7	7	7	7	6	7	1	6	7	7	7	7	7	7	7	1	2	1	1	5	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	2	3	2	1	
4	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	4	7	7	7	7	7	6	7	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	4	1	2	1	1	2	3	2	1	
5	6	4	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	7	5	4	6	6	6	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	2	2	2	2	2	
6	5	7	7	7	7	7	5	5	7	1	1	7	7	7	7	7	7	7	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	3	1	1	1	2	2	2	1	1	
7	5	7	7	7	7	7	7	5	5	1	1	3	6	6	7	4	6	7	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	4	3	1	1	1	3	2	2	1	
8	7	7	7	7	7	7	6	6	6	1	1	7	7	7	7	7	7	7	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	4	1	1	1	1	3	3	2	1	
9	7	7	7	7	7	7	7	7	7	3	3	7	7	7	7	3	3	7	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	1	2	2	1	1	
10	7	6	7	7	7	7	6	4	4	1	6	7	6	7	7	2	2	5	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	1	2	1	3	2	2	1	1
11	6	7	7	7	7	7	7	7	6	1	1	4	2	3	7	4	6	7	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	
12	6	4	4	2	3	2	7	5	5	1	6	3	4	7	6	6	6	6	4	2	3	1	4	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	3	3	3	2	2	
13	5	7	7	6	6	7	7	4	5	2	1	3	6	6	6	5	6	7	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	2	3	2	1	
14	6	4	5	6	6	6	6	4	6	1	5	5	4	3	6	6	6	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	4	3	1	1	1	2	2	2	2	
15	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	4	7	7	7	7	7	6	7	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	1	2	3	2	1	
16	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	1	2	1	3	3	2	2	1
17	5	7	7	7	7	7	5	4	7	1	1	7	7	7	7	7	7	7	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	4	1	2	1	2	3	3	2	2
18	6	7	7	7	7	7	7	7	6	1	1	4	2	3	7	5	6	7	3	2	2	1	4	3	2	3	1	2	2	3	2	2	1	3	3	3	2	2	
19	6	5	4	3	4	2	7	5	5	1	6	3	4	7	6	6	6	6	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	
20	4	7	7	6	6	7	7	5	5	2	1	3	6	6	6	6	7	7	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	3	1	1	1	2	2	2	2	
21	6	4	5	6	6	6	6	4	6	1	5	5	4	3	6	6	6	2	1	1	2	1	2	1	2	3	1	1	2	3	1	2	1	1	3	3	2	1	
22	6	6	7	6	7	7	6	6	6	5	6	6	7	6	7	7	6	7	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	2	2	

4 4	4	7	7	7	7	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	2	3	1	1	1	3	1	1	1	4	2	1	1	2	3	3	2	1	
4 5	6	7	7	7	7	7	2	5	6	3	2	2	4	4	4	2	3	7	3	2	2	1	1	1	1	5	2	3	3	4	1	1	2	2	5	5	4	2	
4 6	7	6	6	5	6	5	4	4	5	1	2	3	7	7	6	6	6	6	1	1	1	3	2	1	2	3	2	1	2	4	2	1	1	3	3	3	1	2	
4 7	7	7	7	7	7	7	7	4	5	1	7	7	7	7	7	7	6	1	1	1	2	3	1	1	1	3	1	1	1	3	2	1	1	2	2	2	2	2	
4 8	4	7	7	7	7	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	1	3	3	3	2	2	
4 9	5	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	1	1	2	1	1	1	1	3	2	1	1	3	1	2	1	1	3	2	2	1	
5 0	7	7	7	7	7	7	7	5	5	1	2	7	7	6	7	6	7	7	1	1	2	3	1	1	1	3	1	1	1	3	2	1	1	2	3	3	1	1	
5 1	5	7	5	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	3	2	2	1	1	1	1	5	2	3	3	4	1	1	2	2	5	5	4	2	
5 2	6	7	7	7	7	7	2	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	7	1	2	2	2	1	1	2	3	3	1	1	3	1	2	1	2	3	3	1	2	
5 3	7	7	7	7	7	6	2	4	4	3	2	3	4	4	4	2	3	6	2	2	2	1	1	1	1	4	2	3	3	4	1	1	2	3	4	4	4	2	
5 4	4	4	5	7	3	6	7	6	5	4	4	6	6	4	4	5	4	6	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	1	1	3	3	1	1	
5 5	6	6	6	5	5	6	6	6	6	1	2	6	6	6	7	6	6	6	3	3	2	1	1	1	1	3	1	3	3	4	1	1	1	1	4	4	3	2	
5 6	7	6	7	7	7	6	6	5	6	5	5	6	6	6	6	5	6	6	2	2	2	3	1	1	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2
5 7	6	7	6	5	6	7	6	5	6	5	4	6	6	6	7	6	6	5	3	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	4	1	3	1	2	2	2	3	2	
5 8	6	7	6	6	7	6	6	5	6	5	5	6	6	5	7	3	3	6	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	4	2	2	2	2	2	3	3	1	1
5 9	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	3	2	2	2	2	1	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	2	2	1	
6 0	6	4	6	6	6	6	4	3	4	2	5	4	4	5	6	6	5	5	1	2	3	3	1	1	1	3	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1	3	
6 1	6	6	6	6	7	6	6	5	5	1	2	3	4	3	6	5	6	3	2	2	2	3	2	1	3	3	3	2	1	4	3	4	1	2	2	2	3	3	
6 2	6	6	7	7	7	7	7	3	4	1	1	7	7	4	7	7	7	7	1	1	2	1	4	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2	4	3	1	1	
6 3	5	6	6	5	5	5	3	4	4	1	3	3	2	3	3	3	3	5	3	2	2	2	3	1	1	4	2	2	2	4	2	2	3	2	4	4	3	2	
6 4	3	3	4	4	4	4	3	5	5	1	1	4	7	6	6	6	6	3	2	1	2	2	1	1	1	4	2	2	2	3	1	2	2	1	3	3	2	1	
6	4	4	4	4	4	4	4	5	6	6	4	4	5	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	5	3	3	3	5	2	2	3	2	5	4	4	2	

87	6	7	6	5	7	7	4	4	7	1	1	3	6	6	6	4	4	4	1	2	3	2	1	1	3	4	2	1	2	3	1	2	2	1	3	3	2	1	
88	6	6	7	7	7	7	6	5	5	4	4	5	4	4	7	5	4	4	3	1	2	1	2	1	1	3	1	3	1	3	1	2	2	2	2	2	3	2	1
89	5	4	5	6	7	6	4	3	4	1	4	3	6	4	7	4	4	3	3	2	3	2	2	1	2	5	2	3	2	5	1	2	2	1	2	3	2	2	
90	6	6	6	6	6	6	5	5	6	5	6	5	6	5	7	6	6	6	3	2	3	2	4	2	1	3	2	3	3	3	2	4	3	2	4	4	3	2	
91	5	4	4	5	4	2	2	7	5	1	1	3	7	7	6	5	6	1	3	3	5	2	3	2	3	4	2	2	3	3	2	3	2	2	4	5	4	2	
92	6	5	7	5	6	6	3	4	4	1	5	5	3	4	5	5	5	5	3	2	3	2	2	1	2	5	2	3	3	4	2	3	2	1	4	4	4	2	
93	4	4	6	6	5	5	4	5	4	5	5	5	6	6	6	5	6	4	2	3	2	3	4	1	1	4	2	1	3	4	2	3	2	2	4	4	3	2	
94	4	4	3	3	2	3	2	3	4	1	1	2	2	5	5	2	5	2	2	2	3	1	3	2	2	5	3	1	2	5	1	5	3	1	5	5	3	2	
95	5	4	5	4	3	3	3	6	5	3	3	2	3	3	6	3	3	3	1	1	1	3	1	1	2	3	2	1	1	3	1	1	1	2	3	3	1	1	
96	6	4	4	4	3	3	5	6	4	5	6	5	4	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	3	1	1	1	3	3	1	1	
97	6	7	6	5	7	7	4	3	7	1	1	3	6	6	6	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	1	1	
98	6	6	7	7	7	7	6	5	5	4	4	5	4	4	7	5	4	4	1	1	1	2	1	1	1	3	1	2	1	3	1	1	1	1	2	3	2	1	
99	7	7	7	7	7	7	7	6	7	1	6	7	7	7	7	7	7	7	1	1	3	1	1	1	1	3	2	1	1	3	1	2	1	3	2	2	1	1	
100	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	4	7	7	7	7	7	6	7	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	3	1	2	1	2	2	2	1	2	
101	6	5	6	6	6	6	5	4	6	6	4	6	5	6	6	6	6	6	3	2	3	1	4	2	1	2	1	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	
102	5	7	7	7	7	7	5	4	7	1	1	7	7	7	7	7	7	7	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	
103	7	7	7	7	7	7	7	7	7	3	3	7	7	7	7	3	3	7	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	2	2	2	2	
104	7	6	6	5	6	5	4	5	4	1	2	3	7	7	6	6	6	6	1	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	
105	7	7	7	7	7	7	7	5	4	1	7	7	7	7	7	5	1	1	1	2	3	1	1	1	3	1	1	1	3	2	1	1	2	3	3	2	2		

1 2 0	6	4	4	3	4	3	7	5	5	1	6	3	4	7	6	6	6	6	3	1	2	1	2	1	1	3	1	3	1	3	1	2	2	2	2	3	3	2	1
1 2 1	4	7	7	6	6	7	7	3	5	2	1	3	6	6	6	6	7	7	3	2	3	2	2	1	2	5	2	3	2	5	1	2	2	1	3	3	2	2	
1 2 2	6	4	5	6	6	6	6	4	6	1	5	5	4	4	6	6	6	2	3	2	3	2	4	2	2	3	2	3	3	3	2	4	3	2	4	4	3	2	
1 2 3	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	4	7	7	7	7	7	6	7	3	3	3	2	3	2	4	4	2	2	4	3	2	3	2	2	4	5	4	2	
1 2 4	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	2	3	2	2	1	2	5	2	3	3	4	2	3	2	1	4	4	4	2		
1 2 5	5	7	7	7	7	7	5	5	7	1	1	7	7	7	7	7	7	2	3	3	3	4	1	2	4	3	1	3	3	2	3	2	2	4	4	3	2		
1 2 6	7	6	6	5	6	5	4	3	4	1	2	3	7	7	6	6	6	1	1	2	1	3	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2	4	2	2	1		
1 2 7	7	7	7	7	7	7	7	4	5	1	7	7	7	7	7	5	1	3	2	2	2	3	1	1	4	2	2	2	4	2	2	3	2	4	4	3	2		
1 2 8	4	7	7	7	7	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	2	2	1	1	1	3	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	1			
1 2 9	5	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	5	4	3	3	3	2	3	1	4	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	2		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Afectivo							
1	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	/		/		/		
2	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	/		/		/		
3	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.	/		/		/		
4	Me siento como "parte de la familia" en mi organización.	/		/		/		
5	Tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.	/		/		/		
6	Me siento "emocionalmente vinculado" con esta organización.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Continuidad	Si	No	Si	No	Si	No	
7	He invertido tanto de mí mismo en esta organización, y por ello no considero trabajar en otra parte.	/		/		/		
8	Continuar laborando en esta organización actualmente es más por un asunto de necesidad que de deseo.	/		/		/		
9	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	/		/		/		
10	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de trabajo fuera.	/		/		/		
11	Una de las consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de buenas alternativas laborales.	/		/		/		
12	Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: Normativo	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	/		/		/		
14	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	/		/		/		
15	Esta organización merece mi lealtad.	/		/		/		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Desilusión por el trabajo							
1	Mi trabajo me supone un lugar decepcionante y desalentador.	/		/		/		
2	Veo mi trabajo como una fuente de estancamiento personal y profesional.	/		/		/		
3	Pienso que mi trabajo me aporta cosas negativas.	/		/		/		
4	Mi trabajo me resulta desagradable.	/		/		/		
5	Me siento desilusionado/a por mi trabajo.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Desgaste psíquico	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Pienso que estoy saturado/a por el trabajo.	/		/		/		
7	Me siento agobiado/a por el trabajo.	/		/		/		
8	Me siento cansado/a físicamente en el trabajo.	/		/		/		
9	Me siento desgastado/a emocionalmente.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: Indolencia	Si	No	Si	No	Si	No	
10	No me apetece atender a algunos colaboradores.	/		/		/		
11	Creo que muchos colaboradores son insoportables.	/		/		/		
12	Creo que los familiares de los colaboradores son unos pesados.	/		/		/		
13	Pienso que trato con indiferencia a algunos colaboradores.	/		/		/		
14	Me apetece ser irónico/a con algunos colaboradores.	/		/		/		
15	Etiqueto o clasifico a los colaboradores según su comportamiento.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 4: Culpa							
16	Me preocupa el trato que he dado a algunas personas en el trabajo.	/		/		/		
17	Me siento culpable por alguna de mis actitudes en el trabajo.	/		/		/		
18	Tengo remordimientos por algunos de mis comportamientos en el trabajo.	/		/		/		

19	Pienso que debería pedir disculpas a alguien por mi comportamiento.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Sotelo Esteban Carlos D.D. DNI: 18168278

Grado y Especialidad del validador: Doctor en Psicología

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

15 de Junio del 2017

[Firma]

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Afectivo								
1	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	X		X		X		
2	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	X		X		X		
3	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.	X		X		X		
4	Me siento como "parte de la familia" en mi organización.	X		X		X		
5	Tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.	X		X		X		
6	Me siento "emocionalmente vinculado" con esta organización.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Continuidad								
7	He invertido tanto de mí mismo en esta organización, y por ello no considero trabajar en otra parte.	X		X		X		
8	Continuar laborando en esta organización actualmente es más por un asunto de necesidad que de deseo.	X		X		X		
9	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	X		X		X		
10	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de trabajo fuera.	X		X		X		
11	Una de las consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de buenas alternativas laborales.	X		X		X		
12	Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Normativo								
13	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	X		X		X		
14	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	X		X		X		
15	Esta organización merece mi lealtad.	X		X		X		

16	Siento obligación de permanecer con mi empleador actual.	X		X		X	
17	Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella.	X		X		X	
18	Le debo muchísimo a mi organización.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Guerra Rio lealie Kelly..... DNI: 42410949..

Grado y Especialidad del validador: Maestría comportamiento organizacional y recursos humanos.....

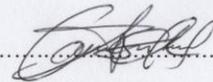
¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

..22 de...09...del 2017

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

.....


CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Desilusión por el trabajo							
1	Mi trabajo me supone un lugar decepcionante y desalentador.	X		X		X		
2	Veó mi trabajo como una fuente de estancamiento personal y profesional.	X		X		X		
3	Pienso que mi trabajo me aporta cosas negativas.	X		X		X		
4	Mi trabajo me resulta desagradable.	X		X		X		
5	Me siento desilusionado/a por mi trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Desgaste psíquico							
6	Pienso que estoy saturado/a por el trabajo.	X		X		X		
7	Me siento agobiado/a por el trabajo.	X		X		X		
8	Me siento cansado/a físicamente en el trabajo.	X		X		X		
9	Me siento desgastado/a emocionalmente.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Indolencia							
10	No me apetece atender a algunos colaboradores.	X		X		X		
11	Creo que muchos colaboradores son insoportables.	X		X		X		
12	Creo que los familiares de los colaboradores son unos pesados.	X		X		X		
13	Pienso que trato con indiferencia a algunos colaboradores.	X		X		X		
14	Me apetece ser irónico/a con algunos colaboradores.	X		X		X		
15	Etiqueto o clasifico a los colaboradores según su comportamiento.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Culpa							
16	Me preocupa el trato que he dado a algunas personas en el trabajo.	X		X		X		
17	Me siento culpable por alguna de mis actitudes en el trabajo.	X		X		X		
18	Tengo remordimientos por algunos de mis comportamientos en el trabajo.	X		X		X		

19	Pienso que debería pedir disculpas a alguien por mi comportamiento.	X		X		X	
20	Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombre s del juez validador: Guerrero Rio, Leslie Kelly **DNI:** 42710949

Grado y Especialidad del validador: Maestro comportamiento organizacional y recursos humanos.....

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

..22 de 09 del 2017



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE COMRPOMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Afectivo							
1	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	✓		✓		✓		
2	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	✓		✓		✓		
3	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.	✓		✓		✓		
4	Me siento como "parte de la familia" en mi organización.	✓		✓		✓		
5	Tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.	✓		✓		✓		
6	Me siento "emocionalmente vinculado" con esta organización.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Continuidad							
7	He invertido tanto de mí mismo en esta organización, y por ello no considero trabajar en otra parte.	✓		✓		✓		
8	Continuar laborando en esta organización actualmente es más por un asunto de necesidad que de deseo.	✓		✓		✓		
9	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	✓		✓		✓		
10	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de trabajo fuera.	✓		✓		✓		
11	Una de las consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de buenas alternativas laborales.	✓		✓		✓		
12	Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Normativo							
13	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	✓		✓		✓		
14	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	✓		✓		✓		
15	Esta organización merece mi lealtad.	✓		✓		✓		

16	Siento obligación de permanecer con mi empleador actual.	✓		✓		✓	
17	Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella.	✓		✓		✓	
18	Le debo muchísimo a mi organización.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay Suficiencia
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: ALLAN IZQUIERDO, Luis Eduardo DNI: 06125625

Grado y Especialidad del validador: Psicólogo ORGANIZACIONAL

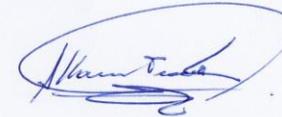
¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

15 de 07 del 2017

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Desilusión por el trabajo							
1	Mi trabajo me supone un lugar decepcionante y desalentador.	✓		✓		✓		
2	Veo mi trabajo como una fuente de estancamiento personal y profesional.	✓		✓		✓		
3	Pienso que mi trabajo me aporta cosas negativas.	✓		✓		✓		
4	Mi trabajo me resulta desagradable.	✓		✓		✓		
5	Me siento desilusionado/a por mi trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Desgaste psíquico	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Pienso que estoy saturado/a por el trabajo.	✓		✓		✓		
7	Me siento agobiado/a por el trabajo.	✓		✓		✓		
8	Me siento cansado/a físicamente en el trabajo.	✓		✓		✓		
9	Me siento desgastado/a emocionalmente.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Indolencia	Si	No	Si	No	Si	No	
10	No me apetece atender a algunos colaboradores.	✓		✓		✓		
11	Creo que muchos colaboradores son insoportables.	✓		✓		✓		
12	Creo que los familiares de los colaboradores son unos pesados.	✓		✓		✓		
13	Pienso que trato con indiferencia a algunos colaboradores.	✓		✓		✓		
14	Me apetece ser irónico/a con algunos colaboradores.	✓		✓		✓		
15	Etiqueto o clasifico a los colaboradores según su comportamiento.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Culpa	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Me preocupa el trato que he dado a algunas personas en el trabajo.	✓		✓		✓		
17	Me siento culpable por alguna de mis actitudes en el trabajo.	✓		✓		✓		
18	Tengo remordimientos por algunos de mis comportamientos en el trabajo.	✓		✓		✓		

19	Pienso que debería pedir disculpas a alguien por mi comportamiento.	✓		✓		✓	
20	Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay Suficiencia
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Allan Izquierdo Luis Eduardo DNI: 061.25625

Grado y Especialidad del validador: Psicólogo ORGANIZACIONAL

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

15 de 07 del 2017

Allan Izquierdo

Apéndice E

Tabla 12

Frecuencias y porcentajes del compromiso organizacional por escuela profesional

		Ed.							
		Derecho	Ed. inicial	primaria	Psicología	Enfermería	Administración	Total	
Compromiso organizacional	BAJO	Recuento	3	4	4	17	7	7	42
		% dentro de Escuela profesional	10.0%	26.7%	44.4%	58.6%	63.6%	20.0%	32.6%
	MEDIO	Recuento	10	6	3	10	4	13	46
		% dentro de Escuela profesional	33.3%	40.0%	33.3%	34.5%	36.4%	37.1%	35.7%
	ALTO	Recuento	17	5	2	2	0	15	41
		% dentro de Escuela profesional	56.7%	33.3%	22.2%	6.9%	0.0%	42.9%	31.8%
Total		Recuento	30	15	9	29	11	35	129
		% dentro de Escuela profesional	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la tabla 13 de frecuencias y porcentajes del compromiso organizacional por escuela profesional, muestran que las escuelas de Derecho, Administración y Educación Inicial poseen un nivel alto de compromiso organizacional (56.7%, 42.9% y 33.3% respectivamente); mientras que las escuelas de Enfermería (63.6%), Psicología (58.6%) y Educación Primaria (44.4%) destacan por un nivel bajo de compromiso.

Frecuencias y porcentajes del síndrome de quemarse por el trabajo por escuela profesional

			Derecho	Educación Inicial	Educación Primaria	Psicología	Enfermería	Administración	Total
Síndrome de quemarse por el trabajo	BAJO	Recuento	22	3	2	0	0	11	38
		% dentro de Escuela profesional	73.3%	20.0%	22.2%	0.0%	0.0%	31.4%	29.5%
	MEDIO	Recuento	5	8	5	12	2	13	45
		% dentro de Escuela profesional	16.7%	53.3%	55.6%	41.4%	18.2%	37.1%	34.9%
	ALTO	Recuento	3	4	2	17	9	11	46
		% dentro de Escuela profesional	10.0%	26.7%	22.2%	58.6%	81.8%	31.4%	35.7%
Total	Recuento	30	15	9	29	11	35	129	
	% dentro de Escuela profesional	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Interpretación:

En la tabla 13, sobre frecuencias y porcentajes del síndrome de quemarse por el trabajo según escuela profesional, se observa que un nivel alto lo obtuvieron las escuelas de Enfermería y Psicología, con un 81.8% y 58.6% de docentes respectivamente, mientras que en un nivel bajo destacó la escuela de Derecho, con un 73.3%. Las demás escuelas presentaron un nivel medio en esta variable.

Apéndice F: Artículo Científico.

Compromiso organizacional y síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017 **Organizational commitment and burning syndrome by teachers at a university of Los Olivos district, 2017**

Céspedes Vargas Machuca, Sandra Patricia
sandracespdesvm@gmail.com
Universidad César Vallejo

Resumen

El tipo de investigación es básica o sustantiva, diseño no experimental, de corte transversal descriptiva correlacional, con una población de 129 docentes de condición tiempo completo, aplicándose a todos ellos los instrumentos de medición denominados cuestionario de Compromiso organizacional (Meyer y Allen) y el de evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo (Pedro Gil-Montes), instrumentos validados por juicio de expertos y obtuvieron la confiabilidad a través del alfa de Cronbach. Se utilizó el programa SPSS para la medición descriptiva e inferencial (RHO de Spearman).

Después de contrastar la hipótesis general, se puede apreciar que existe una correlación inversa y significativa ($Rho = -0.462$ $p < 0.05$) entre el compromiso organizacional y el síndrome de quemarse en el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017, por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave: Compromiso organizacional, síndrome de quemarse por el trabajo.

Abstract

The present research had as objective to determine the relation between the Organizational Commitment and Burn Syndrome by the work in teachers of a university of the district of Los Olivos, 2017.

The type of research is basic or substantive, non-experimental, descriptive cross-sectional correlational, with a population of 129 teachers of full-time condition, applying to all of them the measurement instruments, which were the Organizational Commitment questionnaire (Meyer and Allen) and the evaluation of the burn-by-work syndrome (Pedro Gil-Montes), tools validated by expert judgment and obtained reliability through Cronbach's alpha. The SPSS program was used for descriptive and inferential measurement (Spearman's RHO).

After contrasting the general hypothesis, it can be seen that there is an inverse and significant correlation ($Rho = -0.462$ $p < 0.05$) between the organizational commitment and the burn-out syndrome in teachers at a university in the district of Los Olivos, 2017, so the research hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

Keywords: Organizational commitment, burnout syndrome.

Introducción

El programa Safework de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en una publicación que data de julio del 2012, advirtieron de un incremento alarmante de enfermedades mentales producto del estrés en el centro laboral, en Europa y otras regiones. Las posibles causas son: el manejo de una mayor cantidad de información, incremento en las demandas de resultados y otras presiones temporales, estar siempre “disponible” a través de los teléfonos móviles u otros aparatos tecnológicos, el miedo de perder el trabajo.

En la actualidad varias investigaciones han dejado evidencia que el síndrome de burnout se presenta con más facilidad en profesionales de servicios o ayuda, entre ellas la docencia. Esta vulnerabilidad es debido principalmente a la ejecución simultánea de diferentes funciones y tareas que permitan asegurar un servicio de calidad, así como exigencias conflictivas, no solo por parte de los educandos, sino también de las familias, las redes sociales y la administración (Díaz, López y Varela, 2010).

La nueva Ley Universitaria N° 30220, promulgada en el año 2014, busca garantizar que los estudiantes obtengan una educación universitaria de calidad, que le permita su realización personal, que los forme como ciudadanos y como profesionales de alta productividad. Para lograr este cometido, las universidades deben cumplir con una serie de requisitos que aseguren contar con las condiciones básicas para su licenciamiento.

Frente a este marco legal, desde el año 2015 la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (institución pública técnica adscrita al Ministerio de Educación) inició acciones simultáneas para el cumplimiento del proceso de adecuación de las universidades públicas y privadas. Es por ello que

todas las universidades del país y en especial la que es materia de investigación, generarán cambios en sus procesos, con procedimientos más burocráticos que evidencien que se imparte una educación de calidad, y obtener por ello el licenciamiento y la acreditación; cambios inclusive en la gestión de las personas: selección de personal con perfiles más exigentes, capacitaciones con énfasis en la investigación científica, supervisión y control estricto de las actividades al interior de las aulas, disminución del total de horas de la jornada laboral que no necesariamente sean respetados.

Todas estas exigencias y cambios, tal como señala Chiavenato (2009), “genera que las personas lo enfrenten de diferentes maneras: Pueden reaccionar de manera positiva, con una postura de simple aceptación o asumir una actitud proactiva; por otra parte, las personas pueden reaccionar en forma negativa ante los cambios: pueden cambiar simplemente porque se ven obligadas o coaccionadas a hacerlo o adaptarse mediante un comportamiento rutinario; sin embargo, también pueden responder en forma negativa, con una actitud defensiva que busca mantener el statu quo, o incluso tratar de obstruir de manera velada o abierta cualquier intento de cambio”. Cualquiera de estas formas evidenciaría su nivel de compromiso con la organización para que esta logre sus objetivos trazados, sin embargo, también evidenciaría un alto nivel de estrés laboral, manifestado tal como menciona Gil-Monte (2007; citado por Gálvez, 2013)) con un deterioro a nivel cognitivo (desilusión por el trabajo), emocional y actitudinal que se refleja con indiferencia, distanciamiento o hasta maltrato al usuario (el alumno).

Antecedentes del Problema

Mercado y Gil-Monte (2010) realizaron una investigación para determinar si el compromiso organizacional, los conflictos interpersonales y el síndrome de quemarse por el trabajo, influyen en el quehacer diario de un grupo de profesionales de servicios de las áreas de salud y educación. La muestra del estudio estuvo integrada por 389 profesionales de nacionalidad mexicana. Los resultados que se obtuvieron demuestran que los conflictos interpersonales llegan a tener un efecto significativo en el síndrome de quemarse por el trabajo,

aceptándose la Hipótesis alterna o de investigación, por otro lado, se obtuvo un efecto negativo y significativo del compromiso organizacional (Hipótesis 2). Asimismo, haciendo uso de la metodología de regresión múltiple jerárquica, se ha logrado establecer diferencias significativas en los niveles del síndrome de quemarse por el trabajo y la relación de compromiso organizacional con conflictos interpersonales (hipótesis 3 de investigación), esto quiere decir que, al incrementarse el nivel del compromiso organizacional, disminuirá el nivel del síndrome de quemarse por el trabajo, sin embargo, con un alto nivel de las dimensiones normativo y afectivo del compromiso organizacional, la tendencia a desarrollar el síndrome es mayor. La relación entre las dos variables se llevó a cabo haciendo uso del estadístico de Pearson, cuyo resultado fue de -0.17. Finalmente, se concluyó que el compromiso organizacional es un factor que protege a los empleados de los efectos adversos del estrés, al generar una valoración y significado de sus responsabilidades en el trabajo. Ruiz, Pando, Aranda y Almeida (2014) ejecutaron una investigación con la finalidad de determinar si existe o no relación entre el Burnout y el work engagement, con una muestra probabilística de 156 docentes universitarios de Zacatecas (México). Para esta investigación, se utilizó el instrumento para medir Burnout de Maslach y el Utrecht Work Engagement Scale, obteniéndose como resultados principales la prevalencia del síndrome de Burnout con un 63.5%, mientras que el resultado del work engagement arrojó que el 99.4% de los participantes cuentan con niveles altos en las dimensiones de vigor, dedicación y absorción. Con todo ello se deduce que, a pesar del desgaste físico y mental, los docentes se encuentran muy comprometidos con su organización. Chávez (2017), en la tesis titulada "Síndrome de quemarse por el trabajo y compromiso organizacional en docentes del distrito de Parcoy", buscó determinar la relación de ambas variables, en una muestra integrada por 179 docentes de 7 instituciones educativas del distrito de Parcoy; el cuestionario utilizado para la recolección de datos fue el del Síndrome de quemarse por el trabajo de Gil-Monte (2011) y el de compromiso organizacional de Saldaña (2010). Con respecto a los resultados, obtuvo una correlación inversa y estadísticamente significativa entre el total del síndrome de quemarse por el trabajo con el compromiso organizacional ($p=-0.25$), correlación

inversa y estadísticamente significativa con la dimensión compromiso afectivo ($p=0.30$).

Definición de Compromiso organizacional

Según Meyer y Allen (1991) se trata de un conjunto de sentimientos y creencias que posee un empleado para con su organización, los mismos que pueden reflejar deseo, necesidad y/u obligación de pertenecer a ella.

Definición de Síndrome de quemarse por el trabajo

Es una respuesta crónica al estrés producido en el ámbito laboral, que se presenta principalmente en empleados de organizaciones de servicio que se encuentran en contacto directo con los clientes o usuarios, y cuyos síntomas característicos son la pérdida de la ilusión por el trabajo, agotamiento emocional y físico, actitudes de indiferencia o cinismo hacia los clientes y, en algunas ocasiones, sentimientos de culpa (Gil-Monte, 2005).

Método

La investigación fue básica de naturaleza descriptiva y correlacional, de diseño no experimental transversal (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). El método fue hipotético deductivo que consiste en un procedimiento que parte de aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis. Para el presente trabajo de investigación, la población estuvo constituida por los docentes que se encontraban contratados bajo la modalidad de tiempo completo en una universidad privada del distrito de Los Olivos, durante el período 2017-I (1188); el muestreo fue no probabilístico por conveniencia, que, según Hernández et al. (2014), la forma como fueron elegidos los participantes de la muestra respondió a los propósitos de la investigadora y al acceso a ellos, por lo que finalmente la muestra estuvo conformada por 129 docentes tiempo completo que pertenecen a seis escuelas profesionales inscritas en el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE).

Resultados

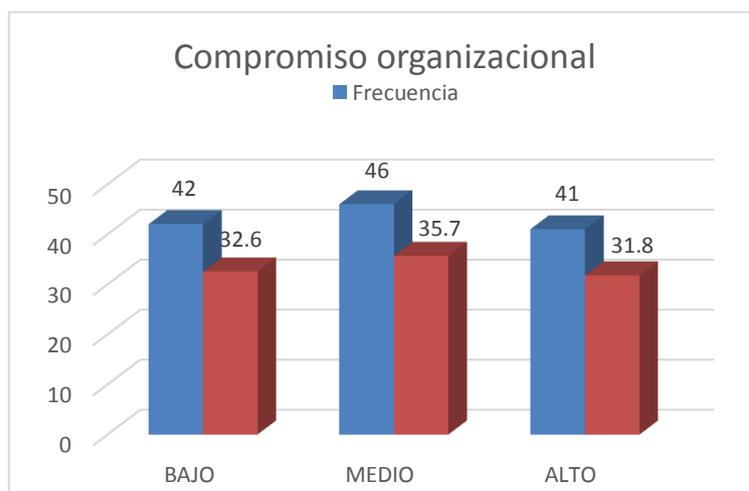


Figura 1. Barras de frecuencias y porcentajes del compromiso organizacional

De acuerdo con los resultados de la tabla 12, el más alto porcentaje de docentes (35.7%) presentó un nivel medio de la variable Compromiso organizacional, mientras que el 32.6% un nivel bajo y el 31.8% un nivel alto.

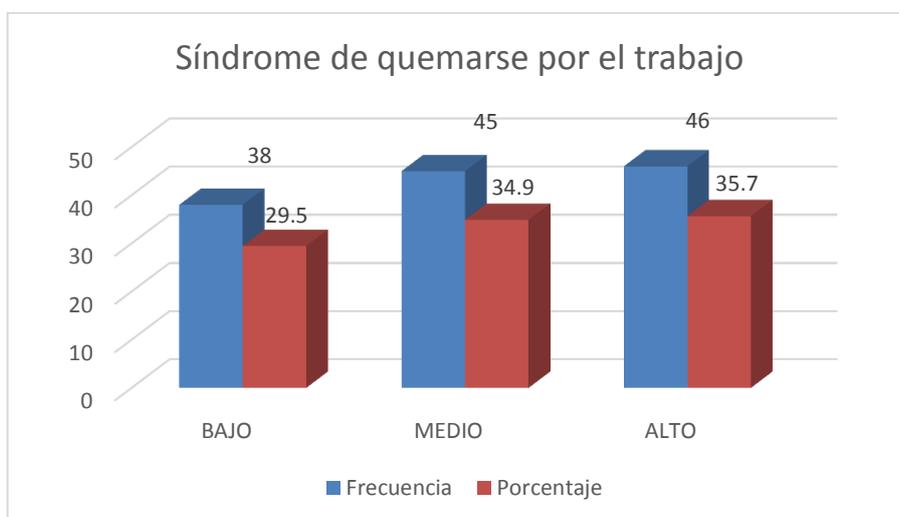


Figura 5. Barras de frecuencias y porcentajes del síndrome de quemarse por el trabajo

La tabla 16 muestra las frecuencias y porcentajes de la variable del síndrome de quemarse en el trabajo, destacando que el 35.7 % posee un nivel alto en dicha variable, el 34.9% se encuentra en un nivel medio y el 29.5% un nivel bajo.

Discusión

Se obtuvo un coeficiente de correlación inversa y moderada $Rho=-0.462$ con un $p<0.05$ entre el compromiso organizacional y el síndrome de quemarse en el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017, lo que indica que a menor compromiso organizacional entonces se presentaría un mayor síndrome de quemarse por el trabajo, por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Este resultado coincide con la investigación realizada por Mercado y Gil-Monte (2010) quienes analizaron la si el compromiso organizacional puede o no influenciar en la relación entre conflictos interpersonales y el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de México de las áreas de educación y salud, cuyos hallazgos indican que el efecto del compromiso organizacional resultó negativo y significativo en los niveles del síndrome de quemarse por el trabajo, es decir que al incrementarse el compromiso organizacional genera una disminución en los niveles del síndrome de quemarse por el trabajo. Ambos autores sustentan dicho resultado sobre la base que el compromiso organizacional es una variable que protege a los empleados de las consecuencias negativas que produce el estrés, orientándolos a encontrar el significado de su trabajo y, por ende, la satisfacción en el mismo. Chávez en el año 2017 encontró el mismo tipo de correlación entre ambas variables, en docentes de Parcoy, La Libertad, aunque con una relación débil. Sin embargo, este resultado difiere de lo encontrado por Ruiz, Pando, Aranda y Almeida (2014), quienes obtuvieron una relación positiva entre las dos variables, en un grupo de docentes de México, concluyendo los autores que, a pesar de presentarse estrés en los docentes debido a los constantes cambios de esta profesión, cuentan con altos niveles de compromiso organizacional.

Conclusiones

Después de contrastar la hipótesis general, se puede apreciar que existe una correlación inversa y moderada ($Rho=-0.462$ $p<0.05$) entre el compromiso organizacional y el síndrome de quemarse en el trabajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.

Referencias

- Chávez, G. (2017). *Síndrome de quemarse por el trabajo y compromiso organizacional en docentes del distrito de Parcoy*. (Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología). Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2da ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Díaz, F., López, A. & Varela, M. (2012). Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia. *Revista Universitas Psychologica*, 11 (1), 217 – 227.
- Gálvez, J. (2013). *Adaptación del cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo en trabajadores de la empresa Aramark Perú S.A.C.-Lima*. (Tesis para obtener el título de Licenciado en Psicología). Universidad César Vallejo, Lima.
- Gil Monte, P. R. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo, (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirámide.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S. A. de C. V.
- Ley Universitaria N° 30220. *Diario El Peruano – Normas Legales*. Lima, 09 de julio de 2014.
- Mercado, P. y Gil-Monte, P. (2010). Influencia del compromiso organizacional en la relación entre conflictos interpersonales y el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de servicios (salud y educación). *Revista Innovar Journal*, 20(38), 161-174.
- Meyer, J. & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Ruiz de Chávez, D., Pando, M., Aranda, C. y Almeida, C. (2014). Burnout y work engagement en docentes universitarios de Zacatecas. *Ciencia & Trabajo*, 16 (50), 116-120.