



**Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los empleados del
Banco de la Nación, Lima Este, año 2016**

TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Oscar Yoel Aliaga Colacci

ASESOR:

Dr. Mitchell Alberto Alarcón Díaz

SECCCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

LIMA - PERÚ

2017

Página del jurado

Dr. Alejandro Menacho Rivera
Presidente

Mgtr. Eliana Castañeda Núñez
Secretaria

Dr. Mitchell Alarcón Díaz
Vocal

Dedicatoria

A mi esposa Ivonne, por su comprensión, por su paciencia, y por estar conmigo en todo momento apoyándome en esta etapa de mi vida.

A mis hijos, Alejandro y Alexander, que a pesar de su corta edad supieron comprender mi falta de tiempo y aun así me dieron todo su cariño y apoyo para continuar.

A mi familia en especial a mi papá, Oscar y mi abuelita Lilia, quienes estuvieron conmigo guiándome y aconsejándome durante toda mi vida.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por ayudarme en todo momento y porque sin él nada es posible.

A la universidad Cesar Vallejo por la oportunidad que me brinda de poder superarme día a día.

A mis profesores y sobre todo a mi tutor Mitchell Alarcón Díaz, por compartir sus conocimientos de forma clara y sencilla, por sus valiosos consejos y paciencia.

A mis grandes amigas Yalile, Melissa y Mariela, por su amistad, sus consejos y su apoyo incondicional en este nuevo reto.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Oscar Yoel Aliaga Colacci, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Ate Vitarte; declaro el trabajo académico titulado “Síndrome de burnout y compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016”, presentada, en 115 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

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

Lima, 18 de octubre del 2016

Oscar Yoel Aliaga Colacci

DNI: 40674862

Presentación

Señores miembros del jurado dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de educación, escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el proyecto de investigación con el tema: “Síndrome de burnout y compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016” se ha desarrollado en cinco capítulos los que se detallan a continuación:

Capítulo I: Se muestra una pequeña introducción de la investigación, así como los antecedentes nacionales e internacionales los cuales fueron obtenidos de tesis para obtener grado de licenciado, maestrías o doctorados. De igual forma se presenta la justificación, el problema, la hipótesis y los objetivos generales y específicos.

Capítulo II: Marco metodológico, en este capítulo se presentan las variables con su respectiva definición conceptual, así como su operacionalización, metodología, tipo de estudio, diseño, muestra población, técnicas de recolección de datos y métodos de análisis.

Se utilizó la investigación descriptiva correlacional, no experimental, transversal

Capítulo III: Resultados, se muestran los resultados obtenidos con el programa SPSS v22, con lo cual pasamos a describir y contrastar las hipótesis.

Capítulo IV: Discusión, se realiza la comparación de los resultados con los de otras investigaciones.

Capítulo V: Se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que hemos llegado luego de analizar los resultados de nuestra investigación.

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Figuras	x
Índice de Tablas	xi
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I. Introducción	15
1.1 Realidad problemática	16
1.2 Trabajos previos	18
1.2.1. Trabajos previos nacionales de la variable síndrome de burnout.	18
1.2.2 Trabajos previos nacionales de la variable compromiso organizacional.	19
1.2.3 Trabajos previos internacionales de la variable síndrome de burnout.	21
1.2.4 Trabajos previos Internacionales de la variable compromiso organizacional.	23
1.3 Fundamentación científica, técnica o humanística	25
1.3.1 Fundamentación de la variable síndrome de burnout.	25
1.3.2 Fundamentación de la variable compromiso organizacional.	32
1.4 Justificación	36
1.4.1 Justificación teórica.	36
1.4.2 Justificación práctica.	36
1.4.3 Justificación metodológica.	36
1.5 Problema	37
1.5.1 Realidad problemática.	37
1.5.2 Formulación del problema	39
1.6 Hipótesis	40
1.6.1 Hipótesis general.	40
1.6.2 Hipótesis específicas.	40

1.7 Objetivos	41
1.7.1 Objetivo general.	41
1.7.2 Objetivos específicos.	41
II. Método	42
2.1 Variables	43
2.1.1 Definición conceptual Síndrome de burnout.	43
2.1.2 Definición conceptual compromiso organizacional	43
2.2 Operacionalización de variables	43
2.3 Metodología	45
2.4 Tipos de estudio	46
2.5 Diseño de investigación	47
2.6 Población, muestra y muestreo	48
2.6.1 Población:	48
2.6.2 Muestra.	48
2.6.3 Muestreo.	48
2.7.1 Criterios de inclusión.	48
2.7.2 Criterios de exclusión.	48
2.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
2.8.1 Técnica.	49
2.8.2 Instrumentos:	49
2.9. Validación y confiabilidad del instrumento	52
2.9.1. Validación del instrumento.	52
2.9.2. Confiabilidad del instrumento.	53
2.10 Métodos de análisis de datos.	56
2.11 Aspectos éticos	56
III. Resultados	57
3.1 Descripción:	58
3.1.1 Descripción de la variable síndrome de burnout y sus dimensiones.	58
3.1.2 Descripción de la dimensión Cansancio emocional	59
3.1.3 Descripción de la dimensión Despersonalización	60
3.1.4 Descripción de la dimensión Disminución de la realización personal	61
3.1.5 Descripción de la variable compromiso organizacional y sus dimensiones	62
3.1.6 Descripción de la dimensión Compromiso Afectivo	63

3.1.7 Descripción de la dimensión Compromiso de Continuidad	64
3.1.8 Descripción de la dimensión Compromiso Normativo	65
3.2 Tablas de Contingencia	66
3.2.1 Síndrome burnout * Compromiso Organizacional	66
3.2.2 Tabla de contingencia Síndrome burnout * Compromiso Afectivo	67
3.2.3 Tabla de contingencia Síndrome burnout * Compromiso Continuo	68
3.2.4 Tabla de contingencia Síndrome burnout * Compromiso Normativo	69
3.3 Prueba de Hipótesis	70
3.3.1 Hipótesis general.	71
3.3.2 Hipótesis específicas.	72
V. Conclusiones	77
VI. Recomendaciones	80
VII. Referencias	82
VIII. Anexos	90
Anexo 1 Matriz de consistencia	91
Anexo 2 Certificado de validación de instrumento	93
Anexo 3 Matriz de datos	99
Anexo 3-A Matriz de datos de la variable X: Síndrome de burnout	99
Anexo 3-B Matriz de datos de la variable Y: Compromiso organizacional	100
Anexo 4 Confiabilidad de Los instrumentos	101
Anexo 4-A Confiabilidad del instrumento cuestionario síndrome de burnout	101
Anexo 4-B Confiabilidad del instrumento cuestionario de Compromiso Organizacional	102
Anexo 5 Instrumentos de recolección de datos	103
Anexo 6 Matriz de datos – Aplicación de instrumentos.	105
Anexo 7 Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ	108
Apéndice	109
Artículo científico	109

Índice de Figuras

Figura 1. Ciclo de desarrollo del estrés	30
Figura 2. Dimensiones de la variable síndrome de burnout.	31
Figura 3. Dimensiones del compromiso organizacional.	35
Figura 4. Esquema de diseño descriptivo correlacional.	47
Figura 5. Frecuencias y porcentajes de la variable síndrome de burnout.	58
Figura 6. Frecuencias y porcentajes de la dimensión cansancio emocional.	59
Figura 7. Frecuencias y porcentajes de la dimensión despersonalización	60
Figura 8. Frecuencias y porcentajes de la dimensión disminución de la realización personal.	61
Figura 9. Frecuencias y porcentajes de la variable compromiso organizacional.	62
Figura 10. Frecuencias y porcentajes de la dimensión compromiso afectivo.	63
Figura 11. Frecuencias y porcentajes de la dimensión compromiso de continuidad.	64
Figura 12. Frecuencias y porcentajes de la dimensión compromiso normativo.	65
Figura 13. Tabla de contingencia Síndrome de Burnout * Compromiso Organizacional	66
Figura 14. Tabla de contingencia Síndrome de Burnout * Compromiso afectivo	67
Figura 15. Tabla de contingencia Síndrome de Burnout * Compromiso continuo	68
Figura 16. Tabla de contingencia Síndrome de Burnout * Compromiso normativo	69

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable X: Síndrome de burnout	44
Tabla 2 Operacionalización de la variable Y: Compromiso organizacional	45
Tabla 3 Baremo de la variable Síndrome Burnout	49
Tabla 4 Ficha técnica del instrumento cuestionario de síndrome de burnout	50
Tabla 5 Baremo de la variable compromiso organizacional	51
Tabla 6 Ficha técnica del instrumento cuestionario de compromiso organizacional	51
Tabla 7 Validez del instrumento cuestionario síndrome de burnout	52
Tabla 8 Validez del instrumento cuestionario compromiso organizacional	52
Tabla 9 Escala de mediciones Alfa de Cronbach	54
Tabla 10 Confiabilidad de la variable síndrome de burnout	54
Tabla 11 Confiabilidad de la variable compromiso organizacional	55
Tabla 12 Frecuencias y porcentajes de la variable síndrome de burnout.	58
Tabla 13 Frecuencias y porcentajes de la dimensión cansancio emocional.	59
Tabla 14 Frecuencias y porcentajes de la dimensión despersonalización.	60
Tabla 15 Frecuencias y porcentajes de la dimensión disminución de la realización personal	61
Tabla 16 Frecuencias y porcentajes de la variable compromiso organizacional.	62
Tabla 17 Frecuencias y porcentajes de la dimensión compromiso afectivo.	63
Tabla 18 Frecuencias y porcentajes de la dimensión compromiso de continuidad.	64
Tabla 19 Frecuencias y porcentajes de la dimensión compromiso de normativo.	65
Tabla 20 Tabla de contingencia Síndrome burnout * Compromiso Organizacional	66
Tabla 21 Tabla de contingencia Síndrome de burnout * Compromiso afectivo	67
Tabla 22 Tabla de contingencia Síndrome de burnout * Compromiso continuo	68
Tabla 23 Tabla de contingencia Síndrome de burnout * Compromiso normativo	69
Tabla 24 Correlación entre las variables síndrome burnout y compromiso organizacional	71
Tabla 25 Correlación entre la variable síndrome burnout y la dimensión compromiso afectivo.	72

Tabla 26 Correlación entre la variable síndrome burnout y la dimensión compromiso continuo.	73
Tabla 27 Correlación entre la variable síndrome burnout y la dimensión compromiso normativo	74

Resumen

El presente trabajo de investigación se titula “Síndrome de burnout y compromiso organizacional en los empleados del banco de la Nación, lima este, 2016”. El propósito es analizar la relación que existe entre el síndrome burnout y el compromiso organizacional en los trabajadores del Banco de la Nación del sector lima este durante el año 2016, profundizando en sus diferentes dimensiones, para ampliar los conocimientos de los factores estresantes a los que estamos expuestos continuamente, y así determinar si estos factores tienen influencia en el compromiso organizacional. Durante el desarrollo de la investigación veremos que el compromiso organizacional engloba, el desempeño, la satisfacción laboral, etc. Es decir, refleja el vínculo que tiene el trabajador con la organización. Estos nuevos datos obtenidos serán de mucha ayuda para las organizaciones que deseen aplicarlas ya que permitirá conocer y prevenir enfermedades causadas por estrés, así como el absentismo, los problemas de salud en el trabajo, inasistencias y causas que afectan a la organización y como prevenirlas. Se desarrollarán a través de datos estadísticos recolectados a través de encuestas.

Palabras claves: Síndrome burnout, compromiso organizacional

Abstract

The present research work is entitled "Burnout syndrome and organizational commitment in employees of the Bank of the Nation, Lima, 2016". The purpose is to analyze the relationship between burnout syndrome and organizational commitment in Banco de la Nación employees in the Lima East sector during 2016, in order to broaden their knowledge of the stressors We are continuously exposed, and thus determine if these factors have an influence on organizational commitment. During the development of the research we will see that the organizational commitment includes, the performance, the job satisfaction, etc. That is, it reflects the bond that the worker has with the organization. These new data will be of great help to organizations wishing to apply them as they will allow them to know and prevent illnesses caused by stress, as well as absenteeism, health problems at work, absences and causes that affect the organization and how to prevent them. They will be developed through statistical data collected through surveys.

Key words: Burnout syndrome, organizational commitment

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

El presente trabajo se titula “Síndrome de burnout y compromiso organizacional en los empleados del Banco de La Nación, lima este, año 2016”. Su objetivo general fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, lima este, 2016 y su hipótesis general es que existe una relación inversa significativa entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en el área mencionada.

En un mundo cambiante como el de hoy donde todo se trata de hacer cada vez más rápido es imposible no darse cuenta que nuestro organismo reacciona de diversas maneras a diferentes estímulos internos y externos muchas veces sobrecargándose, a tal punto de afectar nuestra salud física y psicológica.

A la manifestación de estos síntomas se le conoce como “estrés” que significa tensión, la cual influye en nuestras actividades diarias y dentro de este aspecto en nuestra vida laboral, siendo muchas veces causa de ausentismo y baja productividad en la empresa. Y al estrés crónico causado específicamente en el ámbito laboral que tiene repercusiones físicas y psicológicas en cada individuo se le conoce como síndrome de burnout (síndrome de estar quemado), en nuestra investigación veremos cómo estos cambios afectan al compromiso organizacional y sus dimensiones.

La investigación se ha estructurado de la siguiente forma:

Capítulo I: Se muestra una pequeña introducción de la investigación, así como los antecedentes nacionales e internacionales los cuales fueron obtenidos de tesis para obtener grado de licenciado, maestrías o doctorados. De igual forma se presenta la justificación, el problema, la hipótesis y los objetivos generales y específicos.

Capítulo II: Marco metodológico, en este capítulo se presenta las variables con su respectiva definición conceptual, así como su operacionalización, metodología, tipo de estudio, diseño, muestra población, técnicas de recolección de datos y métodos de análisis.

Se utilizó la investigación descriptiva correlacional, no experimental, transversal

Capítulo III: Resultados, se muestran los resultados obtenidos con el programa SPSS v22, con lo cual pasamos a describir y contrastar las hipótesis.

Capítulo IV: Discusión, se realiza la comparación de los resultados con los de otras investigaciones.

Capítulo V: Conclusiones, se presentan las conclusiones a las que hemos llegado luego de analizar los resultados de nuestra investigación.

Capítulo VI: Recomendaciones, según los datos hallados se presentan propuestas de mejora, para disminuir los factores estresantes laborales que afectan la salud del trabajador, y también propuestas para mejorar el compromiso organizacional

Capítulo VII: Referencias bibliográficas

1.2 Trabajos previos

1.2.1. Trabajos previos nacionales de la variable síndrome de burnout.

García (2015) en su tesis titulada “Síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – región norte 2012”, para optar por el título de licenciada en psicología de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, concluye que existe relación entre el síndrome de burnout las dimensiones agotamiento emocional y realización profesional en su grupo de estudio, y que el nivel más alto lo tiene la realización personal, seguido por la dimensión despersonalización y en el nivel más bajo el agotamiento emocional. Dentro del compromiso organizacional obtuvo que más del 50% presenta un nivel promedio. (p.47)

Donayre (2016) en su tesis titulada “Percepción sobre estrés laboral en docentes de educación básica regular de nivel secundario que aplican programas internacionales en una institución educativa privada bilingüe”, para optar por el grado de magister en Educación con mención en Gestión educativa, de la Pontificia Universidad católica del Perú, determina que la principal fuente de estrés externa en esta investigación está en la falta de apoyo y la sobrecarga laboral, lo cual se transforma en síntomas físicos y emocionales de frustración. Se percibe solo presión de trabajo por falta de control o apoyo de los superiores, los cuales no prestan atención a la carga laboral. (pp.72-74)

Salas (2010) en su tesis titulada: “Bienestar psicológico y síndrome Burnout en docentes de la UGEL N°.7”, para optar por el grado de magister en Psicología con Mención en Psicología Clínica y de la Salud de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, determinó en su estudio que las personas casadas tienen un mayor bienestar psicológico, así como las de género femenino en comparación con las de género masculino los cuales alcanzan niveles mayores de despersonalización. Por el tipo de institución hubo una diferencia significativa ya que presentan un mayor bienestar psicológico los docentes de las instituciones estatales. En cuanto a la situación laboral o la edad no hubo diferencia estadística significativa. (pp.100-102)

Chanduvi y Vega (2015) en su tesis titulada: “Síndrome de Burnout entre personal técnico de enfermería de dos centros hospitalarios estatales, de las entidades MINSA y ESSALUD en Chiclayo, 2013”, para optar por el grado académico de Licenciado en psicología de la Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo, determina en su investigación que existe una relación entre las dimensiones del síndrome burnout específicamente la dimensión de agotamiento emocional y despersonalización en el personal de estas dos entidades, sin embargo, no en la realización personal. Porcentualmente la mayor diferencia en la primera dimensión cansancio emocional en la entidad MINSA en nivel medio y alto. En lo que refiere a realización personal, no se encontraron diferencias significativas. (p.62)

Miranda (2014) en su tesis titulada: “Factores asociados al síndrome de burnout en médicos de un centro de salud privado de lima”, para optar por el grado de maestro en gerencia de salud de la Universidad San Martín de Porres, concluye que más del 70% de la población estudiada presenta un nivel elevado en la dimensión agotamiento emocional, principalmente por las subdimensiones insatisfacción con el salario o la falta de reconocimiento así como la percepción que no poder sobrellevar el trabajo con la vida familiar. Referente a la despersonalización alrededor de 38% se ve afectado, pero sobre todo las personas con más de 10 años en el puesto. (p.37)

1.2.2 Trabajos previos nacionales de la variable compromiso organizacional.

Zegarra (2014) en su tesis titulada: “Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en el personal del Hospital de San Juan de Lurigancho”, para optar por el grado de magister en economía con mención en economía y gestión de la salud, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, concluye que existe una relación significativa y positiva entre sus variables, ubicándose estos en un nivel medio alto, lo cual invita a incrementar esfuerzos en pro de la mejora de la calidad de servicio actual. Determinó que el grupo de estudio que necesita más apoyo son los de sexo masculino que muestra, en las comparaciones con el sexo femenino un menor grado de compromiso. (pp.119-122)

García (2015) en su tesis titulada: “Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – Región Norte 2012”, para optar por el grado académico de Licenciada en psicología, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, concluye en su investigación que más de la mitad los trabajadores mantiene un nivel aceptable de compromiso organizacional, pero que es preocupante que el porcentaje de disminución de realización personal esté en un nivel tan alto, atribuye estos resultado a las dificultades propias del trabajo. En sus resultados determinó que existe una relación significativa entre el síndrome burnout y las dimensiones cansancio emocional y realización personal. (p.47)

Pérez (2014) en su tesis titulada: “Motivación y Compromiso Organizacional en personal Administrativo de Universidades Limeñas”, para optar por el grado académico de Licenciada en psicología con mención en psicología social de la Pontificia universidad Católica del Perú, señala que, por conocimiento generales uno pensaría que los trabajadores de instituciones privadas podrían tener mayor compromiso organizacional sin embargo después de la investigación se determinó que tienen un mayor compromiso afectivo y que los trabajadores casados tiene el índice más alto en compromiso de continuidad. Por otro lado, el personal administrativo presenta un mayor nivel en la dimensión de continuidad. Esta diferencia en la dimensión afectiva se debe, según la investigación al ambiente de trabajo que impulsa la motivación lo cual podría crea ese sentimiento en el trabajador de la universidad. (p.30)

Loza (2014) en su tesis titulada: “Liderazgo y Compromiso organizacional en los docentes de la institución educativa particular Simón Bolívar de la ciudad de Tarapoto” para optar por el grado académico de maestro el psicología de la Universidad San Martin de Porres, encontró que existe relación entre los tipos de liderazgo y el compromiso organizacional los cuales mostraban una dependencia constante, debido a esto el compromiso afectivo se veía mucho más elevado que los demás, con más del 50% seguido del compromiso continuo y el normativo. (p.39)

Rivera (2010) en su tesis titulada: “Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima metropolitana y su correlación con variables demográficas” para optar por el grado académico de magister en educación, determina que el compromiso en la institución es de nivel medio que son las mujeres quienes presentan mayor grado de compromiso sobre todo afectivo y continuo al igual que los jóvenes, pero que esto decae a partir del segundo año, pero al tercer año nuevamente aumenta su compromiso por la seguridad que tiene de mantenerse en el puesto, según su estadística no existen cambios determinantes en el compromiso en relación al número de hijos o al estado civil. Las personas que tiene mayor tiempo en la institución presentan un nivel mayor en compromiso normativo un mayor sentido con los valores de la institución sobre todo los varones a diferencia de las mujeres. (p.85)

1.2.3 Trabajos previos internacionales de la variable síndrome de burnout.

Franco (2014) en su tesis titulada: “Diagnostico del síndrome de Burnout en los trabajadores de un piedrineria ubicada en el municipio de Teculután, Zacapa”, para optar por el grado académico de licenciada en psicología de la Universidad Rafael Landívar, concluye según su investigación que a pesar de que los trabajadores estudiados presentan un nivel moderado de desgaste emocional y debe ser considerado, no afecta la productividad y el desempeño de cada puesto ya que todos mantiene una actitud positiva y crean un buen clima laboral así como una convivencia agradable. La dimensión de agotamiento emocional es la que presenta en menor proporción lo cual es bueno ya que considera que es esta dimensión la desencadenante del síndrome de burnout. (p.76)

Santizo (2014) en su tesis titulada: “Estrés Laboral en los empleados de las instituciones bancarias” (Estudio realizado en las instituciones bancarias del municipio de Tacaná, departamento de San Marcos), para optar por el grado académico de licenciada en psicología de la Universidad Rafael Landívar campus Quetzaltenango, concluye que según la investigación la presión, el horario y la competitividad son los factores principales de estrés en esta institución, provocando

efectos negativos en la salud de los trabajadores tanto físicos como emocionales. (p.40)

Azocar y Betancourt (2011) en su tesis titulada: “Estrés laboral en el personal de la unidad oncológica del hospital universitario Antonio patricio de Alcalá, (Huapa) Cumaná, Estado de Sucre año 2010”, para optar por el grado académico de licenciado en gerencia de recursos humanos de la Universidad de Oriente Núcleo de Sucre, concluyen que el desempeño organizacional se ve afectado principalmente por la situación económica de país y los factores ambientales externos. Y dentro de los factores organizacionales la influencia negativa se ve principalmente en las relaciones con sus compañeros, la dificultad del puesto y políticas salariales. Por otro lado, explica que los factores individuales generan poco estrés, pero que existen otros factores como la situación económica del hogar la cual es una gran fuente de estrés en el trabajador. (p.93)

Sánchez (2011) en su tesis titulada: “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera”, para optar por el grado académico de Licenciada en Psicología de la Universidad Abierta Interamericana, nos indica que su investigación se desarrolló dentro del marco teórico de la teoría transaccional del estrés de Lazarus y Folkman (1984) y concluye dentro de su investigación que el estrés se manifiesta de forma subjetiva y en diferente magnitud a través de los diferentes individuos que lo manifiestan, ya que se basa en la percepción de cada individuo de tener o no los recursos suficiente para lograr cubrir las demandas o exigencias requeridas en este caso por el ámbito laboral, justamente esta preocupación traerá consigo una disminución en la calidad de su trabajo, pudiendo llegar a afectar su salud física y mental. Identificó que un ambiente de trabajo adecuado y el apoyo de los demás, así como la empatía son cruciales para que el nivel de satisfacción laboral aumente cada vez más. (pp.84-88)

Oramas (2013) en su tesis titulada: “Estrés laboral y Síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria”, para optar por el grado científico de Doctor en Ciencias de la Salud de la Escuela Nacional de Salud Pública, estable

que el nivel de estrés en los docentes es preocupantemente elevado sobre todo en el área de agotamiento emocional, pero se mantiene en niveles deseados o aceptables en despersonalización y disminución de la realización personal. Atribuye estos niveles de estrés principalmente a la falta de recursos para desarrollar sus labores, presión, cambios acelerados en la metodología de enseñanza y a la sobre carga de trabajo. Abordar este tema en cursos cortos, diplomados y en las diversas variantes de enseñanza posgraduada de los profesionales de la Salud Mental, Salud Escolar y directivos del Ministerio de Educación. (p.134)

1.2.4 Trabajos previos Internacionales de la variable compromiso organizacional.

Frías (2014) en su tesis titulada: “Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y”, para optar por el grado académico de Magister en gestión de personas y dinámica organizacional de la Universidad de Chile, concluye que la permanencia de los trabajadores jóvenes no está asegurada a pesar de tener un alto sentido de compromiso si es que la organización no cubre sus expectativas de desarrollo profesional. Según los resultados de las entrevistas, el motivo principal de salidas de la organización se debe a la carencia de planes de desarrollo profesional. (pp.52-54)

Castellanos y Gómez (2013) en su tesis titulada: “Relación entre compensación total y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa del sector bancario”, para optar por el grado de Licenciado en Relaciones Industriales de la Universidad Católica Andrés Bello escuela de ciencias sociales, determina que la entidad bancaria estudiada presente un nivel muy alto de compromiso pero que el compromiso afectivo no se ve afectado por la compensación total ya que este tipo de compromiso busca cubrir otro tipo de necesidad, pero que si existe una relación entre ellas. Muy diferente es el caso del compromiso de continuidad donde la compensación total si tiene una influencia mayor se debe a que el trabajador sabe que el costo de dejar la empresa sería muy alto y encontrar una oportunidad similar sería muy complicado. A pesar de ello es el compromiso normativo el que tiene mayor impacto debido a que está

determinado por la moral y el deber, que se refleja como lealtad hacia la organización, buscando permanecer en ella como parte de pago a las oportunidades que esta le brinda. (pp.102-105)

Giraldo (2012) en su tesis titulada: "Más y mejor: Plan de medios (Comunicación interna) para la promoción de la cultura y compromiso organizacional, Caso: Cetro Ático", para optar por el título de comunicadora social – organizacional de la Pontificia Universidad Javeriana, concluye que las empresas exitosas deben tener un plan óptimo y renovable de comunicación interna para promocionar la cultura organizacional y generar en el trabajador un sentido de pertenencia, compromiso a la institución y sus valores, de esta manera los colaboradores emitirán siempre información que ayude al crecimiento de la organización. (p.94)

Álvarez (2011) en su tesis titulada: "Evaluación del compromiso organizacional en empresa consultora en servicios de ingeniería", para optar por título de licenciado en administración de empresas de la Pontificia Universidad Javeriana, determina que la población estudiada tiene una calificación promedio en nivel del compromiso organizacional es decir que están de acuerdo con las afirmaciones que componen constructo, pero en hubo una disminución significativa en la dimensión de lealtad lo cual haría suponer que los empleados no tienen intenciones de quedarse en la organización. Mediante la estadística inferencial se determinó que existen otras diferencias como el género, el nivel salarial, el nivel de estudios, donde las mujeres perciben un salario menor al de los hombres, pero se debe al nivel de estudio que tiene los hombres que en muchos casos es educación universitaria mientras que las mujeres solo tiene estudios técnicos, a pesar de ello en promedio las mujeres muestran un mayor nivel de compromiso organizacional que los hombres. (p.43)

Reyes, Sánchez y Sandoval (2014) en su tesis titulada. "Compromiso organizacional y variables demográficas en una empresa del sector productivo de la región metropolitana: un estudio correlacional", para optar por el título de psicólogo social y de las organizaciones de la Universidad de Santiago de Chile,

determinó que las variables demográficas tanto individuales como grupales no tienen efecto sobre el compromiso organizacional, cuando se tratan todas las variables simultáneamente si se correlacionan con el compromiso organizacional pero por separado no tiene relevancia. Se analizaron las variables nivel educativo, antigüedad, estado civil, lugar de residencia y las dimensiones del compromiso organizacional afectivo, continuo y normativo. (pp.46-48)

1.3 Fundamentación científica, técnica o humanística

1.3.1 Fundamentación de la variable síndrome de burnout.

Historia.

El síndrome de burnout se definió por primera vez en el año 1974 por el psiquiatra norteamericano doctor Herbert Freudenberger (1974) como un “estado de fatiga o frustración que se produce por dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el esperado refuerzo” (p.30), se conoce también como “estar quemado” o “desgastado” que se da en persona que trabajan en profesiones destinadas a ayudar a otros por lo que sienten la presión de ayudar de forma excesiva e irrealista. Los síntomas inician con la fatiga emocional el sentimiento de ya no poder dar más, de sentirse siempre agotado, aburrido de la monotonía de no sentir que el trabajo ha superado sus expectativas. En 1976 se acepta el término en el ámbito académico gracias al trabajo empírico de las psicólogas Cristina Maslach y Susan Jackson quienes estructuraron el síndrome en tres aspectos, cansancio o agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización profesional, de ahí en adelante se vio la necesidad de incrementar los estudios sobre el síndrome de burnout por los altos costos que representaba al individuo y a las organizaciones, es un problema característico de los servicios de ayuda al cliente por la interacción que dicha relación produce en el trabajador (García, 1991).

Savicki (1979) admitía la posibilidad de contagio del síndrome “el burnout es similar al sarampión” (p.38) tal como lo describía Freudenberger (1977) debido a que los trabajadores con este padecimiento pueden afectar a los demás sobre todo en las

características de cinismo y despersonalización ya que todos se encuentran en la misma realidad laboral y están expuestos a los mismo agentes estresores.

Definición.

Para definir el síndrome de burnout primero debemos saber lo que es el estrés y el estrés laboral ya que son conceptos que comúnmente se confunden porque tiene relación entre sí.

Estrés: El termino estrés se utiliza desde el siglo XVII para designar tensión o angustia, pero se utilizó en el campo medico como lo conocemos actualmente gracias al doctor Hans Selye el cual define al estrés como un quiebre en el equilibrio del organismo. Selye (1982) "...un quiebre en la homeostasis del organismo, que provoca una respuesta en el comportamiento para lograr tal equilibrio. La homeostasis es un esfuerzo psicológico que busca mantener al organismo en un estado de equilibrio interno" (p.180). Para Kahn y Byosiere (1992) "En un corto plazo el estrés percibido puede afectar las actitudes o el comportamiento de un individuo, pero es a partir de un período más prolongado que estos efectos afectan a su equilibrio" (p.99).

Lo que plantea Lazarus y Folkman, (1986) es que, ante situaciones estresantes, las personas despliegan unos "esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo" (p.164).

Bencomo (2000), describe el estrés como "un conjunto de síntomas físicos y psicológicos de cansancio crónico o la pérdida gradual de energía hasta llegar al agotamiento total y extremo del individuo" (p.116). El estrés se puede presentar en cualquier tipo de situación a la cual no podamos dar una solución y muchos autores concuerdan con que el estrés en cierto nivel puede ser positivo ya que nos ayuda a estar alertas ante situaciones de peligro, el grado con que se presente dependerá de cada persona individualmente ya que influyen otros aspectos como la capacitación, las experiencias previas, el nivel de confianza en las propias habilidades, etc. por lo general se suele confundir el estrés con la ansiedad y el

miedo ya que describen características psicológicas y biológicas diferentes pero que mantienen una relación entre sí.

El miedo es un concepto central en el estrés y en la ansiedad, pero se reserva para nombrar la sensación de temor o aprensión anticipatoria, con atención generalizada de todo el organismo, que aparece ante una situación o ante un estímulo externo, real y objetivo, que puede ser identificado de forma precisa (la persona sabe que tiene miedo a algo). Se trata de una reacción emocional, en principio normal, que protege a la persona de los acontecimientos amenazantes y potencialmente dañinos a los que se ve expuesta a lo largo de su vida. (Martínez, 2004, p.4)

El término ansiedad es el estado de agitación exagerada que mantiene el individuo como resultado de acontecimientos externos asociados a sentimientos del propio individuo, se puede describir como el miedo irracional a algo no justificado (Martínez, 2004).

Estrés laboral: Por otro lado, el estrés laboral es un término que se utiliza desde hace mucho tiempo para describir la sintomatología que presentan las personas expuestas a agentes estresores que derivan de la actividad realizada y que pueden afectar su salud, al respecto Shultz (1995), menciona, “si el estrés se vuelve excesivo surgen en los empleados síntomas que pueden dañar su salud rendimiento laboral e incluso, poner en riesgo su capacidad para enfrentar el entorno” (p.125). Para Pérez, Frenis y Toca (2009) el estrés laboral “son las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren, cuando las exigencias del trabajo, no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador” (p.46).

Pérez (2005) afirma:

El estrés laboral es definido como una manifestación de un crecimiento desmedido de la identidad del rol (el aspecto más externalizado, comportamental, lo que los demás pueden ver y conocer fácilmente acerca de una persona), en desmedro de la identidad del sí (aspecto más

internalizado, vivencial, oculto ante la mirada de los otros, lo que la persona siente y percibe que es). (p.31)

Muchos ven a su trabajo como una forma de realización personal, de definirse a sí mismo dentro de la sociedad, por eso el no superarse constantemente o al ritmo que ellos desean, los hace mantener un estado de angustia o ansiedad constante que los hace más propensos a factores estresores externos. “El estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o en conjunto como agentes estresantes” (Martínez, 2004, p26).

Síndrome de burnout: Cuando el estrés laboral se vuelve incontrolable llega al punto de enfermar a la persona, crea una variante de estrés laboral llamado síndrome de burnout o “síndrome de estar quemado”, algunos investigadores atribuyen este síndrome al cansancio emocional, a sentirse deprimido, desmotivado, como sin ilusión de seguir trabajando, el trabajo se vuelve rutinario monótono la mayoría de las veces se da en personas que tienen muchos años de servicio, o en persona que necesitan una especialización muy específica.

Burke y Richardsen (1991) afirman “existe un acuerdo general en que el burnout ocurre a un nivel individual, es una experiencia psicológica interna envuelta en sensaciones, actitudes, motivos expectativos, y es una experiencia negativa que da lugar a problemas de distrés y discomfort” (p.3).

Los estudios sobre el síndrome de Burnout observan el nivel de control emocional que tiene el profesional ante situaciones de emergencia durante su actividad Moreno, Oliver y Aragonese (1991). Puede observarse también en bomberos, cajeros de banco, policías.

Maslach y Jackson (1981), dieron la definición más aceptada por la comunidad científica respecto al síndrome Burnout, ellos lo definen como la respuesta disfuncional en personas que trabajan dando servicios a otras personas, como pueden ser médicos, profesores, etc.

Pines, A., Aronson, E., Kafry, D. (1981) describen el burn out como:

Un estado de decaimiento físico, emocional y mental, caracterizado por un cansancio, sentimiento de desamparo, desesperanza, vacío emocional y por el desarrollo de una serie de actitudes negativas hacia el trabajo, la vida y la gente. Así el componente de cansancio físico es caracterizado por Pines como una mayor susceptibilidad a la enfermedad, dolores de espalda, accidentes, postración y frecuentes enfermedades virales, así como una combinación de cansancio y trastornos del sueño. Acompañando a estos problemas físicos están los síntomas propios del cansancio emocional, éstos se refieren a sentimientos de depresión que en casos extremos puede llegar a enfermedad mental y a pensamientos de suicidio. Finalmente, el cansancio psíquico se manifiesta por el desarrollo de actitudes negativas sobre sí mismo, el trabajo y la vida en general, incluyendo una bajada de la autoestima y sentimientos de inferioridad, ineficacia e incompetencia. (p.143)

La mayoría de los autores lo definen como síntomas individuales y que abarca todo tipo de actividades en donde existe una relación con personas, pacientes o clientes, muchas veces con necesidades específicas o que esperan que les ayuden a resolver un problema que ellos no pueden cubrir, esto hace que el usuario este predispuesto a estar enojado o llegue al trabajador de forma prepotente responsabilizándolo por todo lo que pueda ocurrirle. “Suele darse en profesionales con un contacto intenso con el público, especialmente cuando atienden consultas de todo tipo, quejas y reclamaciones, cuando hay responsabilidad excesiva o consecuencias graves de las decisiones que se toman“(Martínez, 2004, p.37).

En el siguiente cuadro podemos ver el proceso que lleva al estrés, ya que comienza con la situación amenazante, continua con la reacción del organismo tratando de mantenerse en equilibrio y como último paso la recuperación del equilibrio o la

persistencia del trastorno lo cual lleva a la enfermedad. Este último paso está determinado por la capacidad del individuo para hacer frente al estrés o agentes estresores externos, es así que lo que puede ser estresante para algunos podría no ser tan estresante para otros, tal es así que hasta podría ser motivo de esfuerzo al verlo como un reto o un desafío. Dependerá mucho de otros factores como la actitud, aptitud, experiencia, confianza, etc.

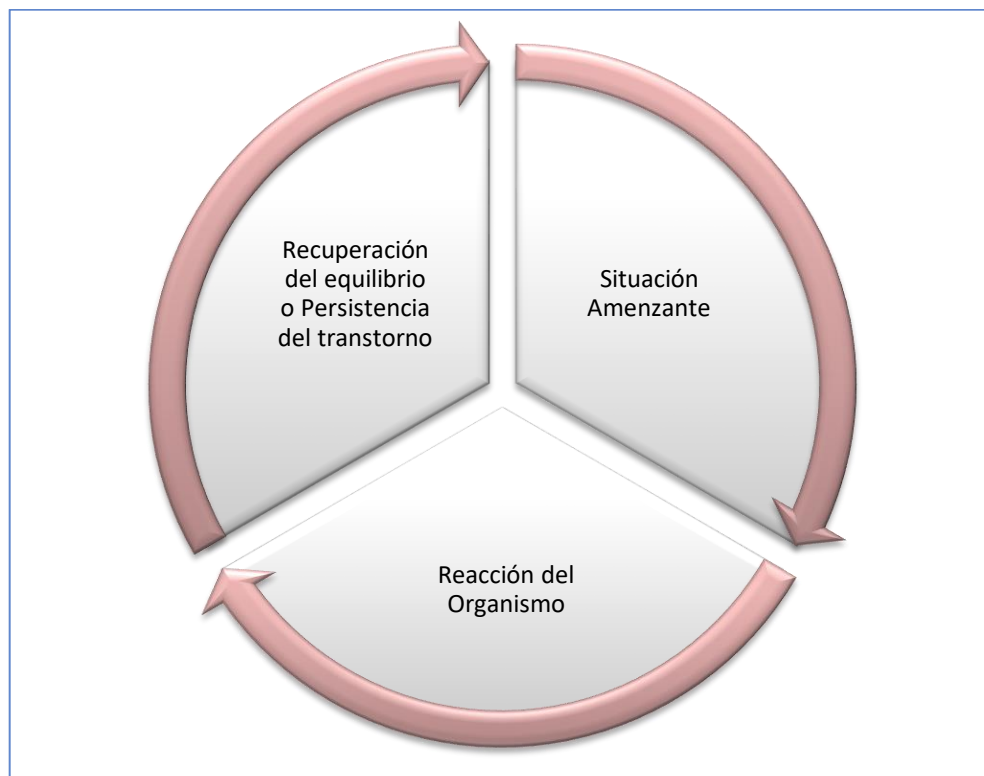


Figura 1. Ciclo de desarrollo del estrés

Nota: Adaptado de Martínez (2004)

Frente a una situación estresante, el organismo reacciona con diversos cambios para adaptarse y mantener el equilibrio, buscará fuentes de información para reducir la incertidumbre y poder controlar la situación o adaptarse para hacerle frente de una mejor manera. Cuando el proceso de adaptación no da resultado, se originan las enfermedades o trastornos psicológicos manifestando síntomas físicos propios del síndrome de burnout en su etapa inicial.

Si el nivel de estrés sigue siendo demasiado alto o si el individuo es incapaz de adaptarse al estrés en algún momento aparecerán molestias físicas, como tensión muscular, dolor en el cuello y espalda (Martínez, 2004).

Dimensiones de la variable síndrome de burnout.

Las dimensiones de la variable síndrome de burnout, para esta investigación consideraran la propuesta teórica del Maslach y Jackson (1981) la cual es la de mayor aceptación a nivel internacional:

Propuesta teórica de Maslach y Jackson	
Cansancio Emocional	Definido como desgaste, agotamiento, fatiga y que puede manifestarse tanto física como psíquicamente, vaciamiento de los recursos emocionales y personales, estar en el límite profesional.
Despersonalización	Es un estado que manifiesta ira, hostilidad, cinismo, falta de motivación muchas veces con un severo aumento de irritabilidad, cambio de humor y actitud hacia sus compañeros y/o usuarios de su trabajo, muchos autores lo describen como un "trabajador robotizado".
Disminución de la realización personal	Se traduce en la respuesta negativa hacia uno mismo y su labor, típicas de los estados depresivos, disminución de productividad en calidad y cantidad, pérdida de la habilidad de manejar la presión. Percepción de inadaptación profesional.

Figura 2. Dimensiones de la variable síndrome de burnout.

Nota: Adaptado de Maslach y Jackson (1981)

Importancia.

El conocimiento del síndrome de burnout y sus efectos son importantes ya que ayuda al trabajador a prevenir enfermedades futuras físicas y psicológicas, pero también tiene efectos sobre la organización, como en el bajo rendimiento, bajo desempeño, absentismo o los elevados costos que relacionados con las enfermedades que los trabajadores adquieren producto del estrés.

Stavroula , Griffiths, y Cox (1999):

Los costos humanos son significativos aproximadamente más del 15% de las enfermedades cardiovasculares de los hombres y del 20% de las mujeres se deben al estrés relacionado con el trabajo. Otras enfermedades asociadas al estrés; son los trastornos músculo esqueléticos, gastrointestinales y problemas de salud mental. Si el estrés laboral empieza afectar en su mayoría a los empleados esto traería como efecto un coste económico muy alto ya que los empleados que están sufriendo de dicha enfermedad no dan su cien por ciento y le genera a la empresa un coste económico mayor. Cuando el empleado está bajo estrés le resulta muy difícil mantener el equilibrio óptimo entre la vida laboral y la vida cotidiana por lo general los empleadores no pueden hacer nada por la vida fuera de lo laboral, pero si en el ámbito laboral. (p.26)

1.3.2 Fundamentación de la variable compromiso organizacional.

Para entender el compromiso organizacional debemos hacer referencia al concepto de compromiso el cual se puede entender como la promesa de mantener un vínculo entre dos partes distintas pero que mantienen intereses comunes. Becker (1960) afirma “El compromiso surge cuando una persona, por la realización de inversiones para el mantenimiento de ciertos intereses, permanece con una consistente línea de actuación” (p.475).

Arias (como se citó en Steers, 2001) define compromiso como “la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización” (p.90).

Definición.

El concepto de compromiso organizacional es uno de los que genera más controversia ya que no satisface plenamente a investigadores y académicos. La definición más aceptada es la “fuerza relativa de la identificación y el involucramiento de un individuo con una determinada organización” Mowday (como se citó en Lagomarsino, 2003, p.79).

La conducta de cada individuo y su comportamiento en la empresa se relaciona con el compromiso que el trabajador mantiene con la empresa. El compromiso organizacional se puede entender como un indicador global de desempeño del talento humano, ya que permite conocer el nivel de satisfacción que tiene el empleado, puede ser que no se sienta a gusto en el puesto que ocupa actualmente, pero sabe que será temporal, en cambio si no estuviera satisfecho con la organización podría pensar en renunciar (Robbins, 1999).

Robbins, (1998) define el compromiso organizacional:

Como un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización. Un alto compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno, en tanto que un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización propia. (p.157)

Por otro lado, Hellriegel, (1999) define el compromiso organizacional:

Como la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización. Este se caracteriza por la creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización, la disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la organización. (p.45)

Como podemos apreciar con las definiciones anteriores el compromiso organizacional es el vínculo entre el individuo y la organización, el nivel de involucramiento que mantienen las personas con la entidad para la cual trabajan y el grado en el que están satisfechos a nivel global con la organización, que es muy distinto a la satisfacción laboral (donde la satisfacción está relacionada con el puesto desempeñado).

Chiavenato, (1992) opina. "El compromiso organizacional es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus

participantes” (p.139). Se manifiesta como el vínculo afectivo entre el individuo y la organización con el fin de y hacer propios los objetivos de la organización.

Importancia del compromiso organizacional.

Los trabajadores comprometidos son más creativos, más productivos y están más dispuestos a hacer esfuerzos para que las organizaciones en las que trabajan, y de las que se sienten parte activa, sean competitivas.

Gibson, Ivancevich, y Donnelly, (1994) afirman:

Para los directivos contar con colaboradores con mística, espíritu de cuerpo o con la “camiseta bien puesta” (teniendo como mira el mejoramiento de la productividad), más que una aspiración, es una meta que se debe lograr. Es decir, directivos y trabajadores que entiendan que la única manera de alcanzar el progreso y el bienestar individual y de la organización es elevando el rendimiento y la productividad, y ello requiere de trabajadores comprometidos con su organización. (p.66)

Los directivos de las empresas han comenzado a darse cuenta de que para lograr ventajas competitivas sostenibles en una economía global es indispensable contar con personal que esté identificado con los objetivos organizacionales (Omar, Paris y Vaamonde ,2009). Por las definiciones vistas anteriormente nos damos cuenta que es de suma importancia que las empresas tengan un adecuado conocimiento del nivel de compromiso de sus empleados y los mecanismos a su alcance para que esos empleados trabajen con un mayor nivel de pertenencia hacia el equipo de trabajo y por lo tanto con una muy baja tasa de deserción (Balain y Sparrow, 2009).

La definición de compromiso organizacional ha evolucionado a través del tiempo y de diversos estudios, ya que en un principio se creía que el compromiso organizacional solo se refería a la unión emotiva del personal con la organización, es decir sólo en su dimensión afectiva por lo que ha pasado por cambios a través del tiempo y de los constantes estudios, para nuestra investigación utilizamos el concepto multidimensional de Meyer y Allen (1996).

Dimensiones de la variable compromiso organizacional.

Las dimensiones consideradas en nuestra investigación fueron propuestas por Meyer y Allen (1996).

Propuesta teórica de Meyer y Allen	
Compromiso Continuo	Se describe como lazos emocionales entre la organización y el individuo que se dan desde la etapa inicial, un sentido de valoración por la empresa y sus objetivos aceptándolos como si fueran propios.
Compromiso Continuo	Es la toma de conciencia de cada individuo de los costos que generaría dejar la organización. Considera una relación de costo beneficio, antes de dejar la organización evaluará el esfuerzo y sacrificio realizado contrastándolo la posibilidad de conseguir un mejor empleo. Es una relación de necesidad.
Compromiso Normativo	Este tipo de compromiso establece una relación de autoridad de parte de la organización, la valoración que tiene el individuo por las normas establecidas un sentimiento de deber hacia la organización por los beneficios no solo económicos que le brindan, como los gastos de capacitación, asistencia, etc. Es un sentimiento de retribución hacia la organización por el tiempo invertido en él

Figura 3. Dimensiones del compromiso organizacional.

Nota: Adaptado de Meyer y Allen (1996)

Características.

Las personas con un alto grado de compromiso afectivo se caracterizan por estar identificadas con la institución, mantienen una gran satisfacción laboral, un espíritu cooperativo y sentimiento de pertenencia. En el compromiso de continuidad el trabajador acepta los valores de la empresa simplemente porque la compensación que recibirá esto genera un desempeño mínimo, inasistencias o renuncias. Las personas que tiene un alto nivel de compromiso normativo mantienen un vínculo de lealtad hacia la organización comparte los mismos valores haciéndolos propios por un sentimiento de deuda por lo que la organización le ha brindado en ese tiempo. Cada uno mantiene un vínculo que les permite satisfacer sus propias necesidades y es esta satisfacción la que genera el sentimiento de estar comprometido, la satisfacción hacia la tarea es un antecedente del compromiso, la pertenencia o

estar insertos dentro de grupos de personas altamente comprometidas (Lok y Crawford, 2001).

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación teórica.

El presente estudio es importante teóricamente porque aborda el síndrome de burnout desde la perspectiva del empresario y empleado, con la finalidad de conocer en detalle los efectos del síndrome de burnout y cómo influye en los aspectos emocionales, cognitivos, y laborales del trabajador. Teniendo este conocimiento diseñar estrategias que ayuden a reducir estos efectos negativos, para conseguir un adecuado compromiso organizacional, de esta manera servir como base y/o referencia para futuras investigaciones.

1.4.2 Justificación práctica.

El presente estudio tiene justificación práctica puesto que permitirá obtener información para diseñar nuevas metodologías para el manejo del síndrome de burnout en los trabajadores a fin de disminuir sus efectos, y de esta manera lograr un mayor grado de compromiso organizacional en beneficio de la institución.

1.4.3 Justificación metodológica.

El presente estudio es metodológicamente importante por el uso de la estadística multivariante que nos ayuda a describir, conocer e identificar la relación entre las variables síndrome de burnout y compromiso organizacional.

1.5 Problema

1.5.1 Realidad problemática.

A nivel internacional se han realizado estudios en diversos países donde se ha podido demostrar que el síndrome de burnout ha aumentado considerablemente en los últimos años ya que el trabajo exige al empleado, tener menos errores, trabajar más rápido, hacer múltiples cosas a la vez, llegando saturar al trabajador al punto de presentar un gran deterioro en su salud física y mental sobre todo en las personas más jóvenes los cuales están llenos de expectativas y de mucha información pero también son los más inexpertos en controlar el estrés. En estudios internacionales que abarcan 700 hospitales se sugirió que las características organizacionales de los hospitales afectan la salud de los pacientes y enfermeras mostrando un alto grado de síndrome de burnout, este hallazgo se realizó debido a que consideran que existen escasez de enfermeras y las que existen se encuentran insatisfechas con su trabajo.

A nivel nacional la problemática del síndrome de burnout se repite constantemente en diversos sectores, tanto públicos como privados ya que presentan condiciones similares de trabajo, no solo en instituciones bancarias sino también de otros rubros como el sector salud, educación, ya que al ser entidades de servicios caen en los mismos causantes de estrés, como jornadas demasiados largas, sobrecarga de trabajo, baja realización personal, desmotivación, cansancio emocional, falta de apoyo de sus colegas y de la organización, muchas veces percibiendo que se hace cada vez más trabajo por la misma remuneración y esto trae consigo el desapego afectivo hacia la institución lo cual crea un trabajador más irritable desapegado al trabajo y un bajo desempeño. Por eso es común escuchar del público usuario que las personas que trabajan en entidades del estado no saben atender bien o que maltratan a sus clientes, precisamente por la falta de manejo del estrés o de mejoras en las condiciones laborales.

A nivel local el empleado de red de agencias del Banco de la Nación cumple principalmente la función de atención al público ofreciendo productos y servicios tales como venta de seguros, colocación de tarjetas de crédito, pagos de servicios, emisión y cobro de giros, pago de cheques, depósito y retiro de cuentas de ahorros, y corrientes, recaudación de impuestos, detracciones, prestamos, tasas judiciales, pago de tributos etc. Se puede apreciar que los trabajadores llegan a saturarse por la cantidad de operaciones que realizan, principalmente por las funciones encargadas de otras entidades, muchas veces pagos tan específicos que requieren de un conocimiento aún más especializado, como es el caso de los pagos judiciales o tasas utilizadas en litigios y/o materias legales, ya que al no conocer al 100% el funcionamiento de dicha entidad no pueden absolver bien las consultas, dudas o reclamos de los usuarios, creando malestar e incomodidad en ellos, el cual es absorbido por el trabajador a lo largo de la jornada.

La sobrecarga laboral, la presión, la monotonía son causantes del estrés en los trabajadores, que al estar sometidos a jornadas tan largas atendiendo al público empiezan a ver su salud afectada muestran signos de agotamiento emocional, constantes inasistencias, permisos o consultas médicas como terapias y demás, es difícil manejarlo cuando la gran mayoría considera que todo es trabajo y que no tiene tiempo para descansar, ni siquiera durante el fin de semana y la institución poco o nada sabe al respecto, este desapego de la institución hacia el empleado crea el mismo desapego del empleado hacia la institución, manifestando entonces signos de despersonalización como personal irritable, con mal trato hacia el público, falta de interés en los demás. Vemos como el estrés laboral constante ha llegado a manifestar en los trabajadores las etapas iniciales del síndrome de burnout, cansancio emocional y despersonalización a la vez que disminuye el compromiso afectivo, es decir el deseo de trabajar ahí, es un tema importante que si no se corrige a tiempo podría generar más problemas en el trabajador y por consiguiente en el desempeño de la organización.

1.5.2 Formulación del problema

Por la investigación que realizamos en los empleados del Banco de la Nación, determinamos los siguientes problemas:

Problema general.

¿Cuál es la relación del síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016?

Problemas específicos.

- Problema específico 1 ¿Cuál es la relación del síndrome de burnout y la dimensión afectiva en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016?
- Problema específico 2 ¿Cuál es la relación del síndrome de burnout y la dimensión de continuidad en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016?
- Problema específico 3 ¿Cuál es la relación del síndrome de burnout y la dimensión normativa en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016?

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general.

Existe una relación inversa significativa entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016.

1.6.2 Hipótesis específicas.

- Hipótesis específica 1 Existe una relación inversa significativa entre el síndrome de burnout y la dimensión afectiva en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016.
- Hipótesis específica 2 Existe una relación inversa significativa entre el síndrome de burnout y la dimensión de continuidad en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016.
- Hipótesis específica 3 Existe una relación inversa significativa entre el síndrome de burnout y la dimensión normativa en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general.

Determinar la relación del síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016.

1.7.2 Objetivos específicos.

- Objetivo específico 1 Determinar la relación del síndrome de burnout y la dimensión afectiva en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016.
- Objetivo específico 2 Determinar la relación del síndrome de burnout y la dimensión de continuidad en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016.
- Objetivo específico 3 Determinar la relación del síndrome de burnout y la dimensión normativa en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016.

II. Método

2.1 Variables

2.1.1 Definición conceptual Síndrome de burnout.

Maslach y Jackson (1997) afirman “es un síndrome de fatiga emocional, despersonalización y de un logro personal reducido que puede producirse entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes”. (p.3)

Gil-Monte (2005):

El mundo laboral ha experimentado una transformación importante en las últimas décadas en nuestro contexto sociocultural. Lo que genera que las nuevas exigencias de trabajo originen la aparición de nuevos riesgos denominados psicosociales, relacionados en gran medida con el estrés laboral crónico. (p.3)

2.1.2 Definición conceptual compromiso organizacional

Allen y Meyer (1997) estos autores definen el compromiso organizacional como “...un estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con su organización y que tiene implicaciones en su decisión de mantener o no su condición de miembro de esa organización”. (p11)

2.2 Operacionalización de variables

La variable X síndrome de burnout, será medida por un cuestionario de 22 preguntas, las cuales se agrupan por dimensiones donde:

- Cansancio emocional tiene 09 preguntas
- Despersonalización tiene 05 preguntas
- Disminución de la realización personal tiene 08 preguntas

La variable Y compromiso organizacional, será medido por un cuestionario de 21 preguntas agrupadas por dimensiones donde:

- Compromiso afectivo tiene 07 preguntas
- Compromiso de continuidad tiene 08 preguntas
- Compromiso normativo tiene 06 preguntas

Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable X: Síndrome de burnout

Dimensión	Indicador	Ítem	Escala	Niveles y Rangos
Cansancio Emocional	Fatiga			
	Perdida de sueño	1,2,3,6,8,13		Alto
	Monotonía	,14,16,20		(52-66)
			3 = De Acuerdo	
Despersonalización	Irritabilidad			
	Susceptibilidad	5,10,11,15,		Medio
	Agresividad	22	2= A veces	(37-51)
	Indiferencia			
			1= En Desacuerdo	
Disminución de la realización personal en el trabajo	Baja autoestima			Bajo
	Depresión	4,7,9,12,17,		(22-36)
	Baja productividad	18,19,21		
	Ausentismo			

Tabla 2

Operacionalización de la variable Y: Compromiso organizacional

Dimensión	Indicador	Ítem	Escala	Niveles y Rangos
Compromiso Afectivo	Sentimiento de pertenencia			Alto
	Alegría	1,4,7,10,13,16,19	3 = De Acuerdo	(49-63)
	Afecto			
	Vínculo emocional		2= A veces	Medio
	Desempeño mínimo			(35-48)
Compromiso de Continuidad	Absentismo	3,6,9,12,15,18,20,21	1= En Desacuerdo	
	Vínculo racional			Bajo
				(21-34)
Compromiso Normativo	Leal	2,5,8,11,14,		
	Incondicional	17		

2.3 Metodología

El método utilizado en el presente estudio es el hipotético deductivo según la definición de los autores Hurtado y Toro (2007) afirman:

Es un esquema o modelo de confirmación y refutación de hipótesis. Cuantos más casos confirmatorios hay, mayor es la posibilidad de que la hipótesis sea verdadera. La confirmación nos da la posibilidad de que la hipótesis sea verdadera, en cambio la refutación significa que la hipótesis es falsa. (p. 75)

2.4 Tipos de estudio

Nuestro estudio es de tipo básico o puro con un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, no experimental, transversal. Se puede describir según sus características, de la siguiente forma:

Según su finalidad, el tipo de estudio es una investigación básica o también llamada investigación teórica, pura o fundamental. “Tiene como fin crear un cuerpo de conocimiento teórico, sin preocuparse de su aplicación práctica. Se orienta a conocer y persigue la resolución de problemas amplios y de validez general” (Landeau, 2007, p.55).

Valderrama (2013) afirma “...realiza investigaciones originales, experimentales o teóricas, con la finalidad de obtener nuevos conocimientos. También analiza propiedades, estructuras y relaciones con el fin de formular y contrastar hipótesis, teorías o leyes.” (p.164)

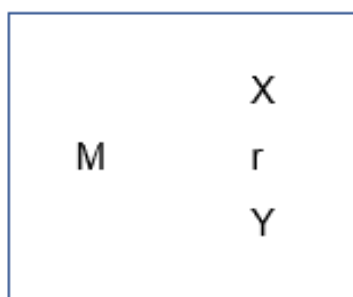
Según su carácter, nuestra investigación es de tipo descriptiva ya que busca como su propio nombre lo dice, describir los sucesos o características de un grupo objeto de estudio. Hernández y Fernández (2006) afirman que “la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p.103).

Según su naturaleza, nuestra investigación es de tipo cuantitativa ya que se basa en aspectos observables, medibles, utiliza el análisis de datos y las pruebas estadísticas como instrumentos de medición. Hernández, Fernández y Baptista (2014) refieren “el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.5).

Según su alcance temporal, nuestra investigación es transversal ya que el estudio se hace en un momento determinado de tiempo, buscando características del desarrollo de los individuos en un momento dado.

2.5 Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo básica o pura con un enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo-correlacional, no experimental, transversal, porque describe las características de un grupo de estudio buscando las relaciones en un determinado momento de tiempo, sin manipulación del grupo. Toro y Parra (2006). “El diseño no experimental, es el que se realiza sin manipulación de las variables independientes, o sea se desarrolla mediante la observación de algo ya existente sin necesidad de provocación, de algo que ya sucedió”. Sánchez & Reyes (2006) “El diseño de investigación es descriptivo correlacional, orientado a la determinación del grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos”.



Donde:

M = Muestra

X = Variable X: Síndrome de Burnout

Y = Variable Y: Compromiso Organizacional

r = Correlación entre X e Y

Figura 4. Esquema de diseño descriptivo correlacional.

Nota: Adaptado Sánchez y Reyes (2006)

2.6 Población, muestra y muestreo

2.6.1 Población:

Un aspecto importante, es definir con claridad y de modo específico la población objetivo de la investigación. Para ello se debemos tener determinadas las características de los elementos que posibiliten identificar la pertenencia o no a la población objetivo. Hernández (2006)

La población está conformada por 140 trabajadores de las agencias de Banco de la Nación pertenecientes a la zona lima este, 2016.

2.6.2 Muestra.

No se tomó muestra, porque el estudio fue censal.

2.6.3 Muestreo.

No se aplicó ningún tipo de muestreo, ya que el estudio fue censal.

2.7 Criterios de selección

2.7.1 Criterios de inclusión.

Ser trabajador del Banco de la Nación en cualquier modalidad de contrato o nivel jerárquico.

2.7.2 Criterios de exclusión.

Se excluye al personal externo que presta servicios dentro del mismo Banco de la Nación.

2.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.8.1 Técnica.

Encuesta: Malhotra, (2008), la encuesta es un instrumento que consiste en obtener información de las personas mediante un cuestionario de preguntas. Encuesta dirigida a los trabajadores con la finalidad de medir el nivel de compromiso organizacional hacia la institución y evaluar en qué medida se ve afectada por el síndrome burnout en los empleados.

2.8.2 Instrumentos:

Se utilizaron dos cuestionarios, de síndrome de burnout de Maslach y Jackson (1986) y de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991), de forma auto aplicada, con una escala tipo Likert, los cuales fueron modificados del original reduciendo las alternativas de respuesta a tres, de acuerdo, a veces y en desacuerdo.

Cuestionario de síndrome de burnout

Se utilizó el cuestionario de Maslach y Jackson (1986) el cual tiene la finalidad de recopilar datos respecto al nivel de síndrome burnout que tienen los empleados de las agencias de la zona lima este del Banco de la Nación, que consta de 03 dimensiones y 22 ítems (Cansancio Emocional = 09 ítems; Despersonalización = 05 ítems; Disminución de la realización personal en el trabajo = 08 ítems).

Tabla 3

Baremo de la variable Síndrome Burnout

Nivel	Rango
Alto	48 - 63
Medio	35 - 47
Bajo	21 - 34

Tabla 4

Ficha técnica del instrumento cuestionario de síndrome de burnout

Criterio	Información
Nombre del instrumento	Cuestionario de síndrome de burnout
Autor	Maslachn, Christina y Jackson, S.E
Año	1986
País	Estados Unidos
Procedencia	Universidad de Berkeley California
Adaptación	Oscar Yoel Aliaga Colacci
Año	2016
País	Perú
Objetivo	Medir los niveles de burnout en los empleados del Banco de la Nación
Dimensiones	Cansancio emocional
	Despersonalización
	Disminución de la realización personal
Escala	Politómica
Aplicación	Se aplicará individualmente
Duración	15 – 20 minutos
Ítems	22

Cuestionario de Compromiso Organizacional

Se utilizó el cuestionario de Meyer y Allen (1986) el cual tiene la finalidad de recopilar datos respecto al nivel de compromiso y/o identificación con la organización que tienen los empleados de las agencias de la zona lima este del Banco de la Nación, que consta de 03 dimensiones y 21 ítems (Dimensión Afectiva = 07 ítems; Dimensión de Continuidad = 08 ítems; Dimensión Normativa = 06 ítems).

Tabla 5

Baremo de la variable compromiso organizacional

Nivel	Rango
Alto	48 - 63
Medio	35 - 47
Bajo	21 - 34

Tabla 6

Ficha técnica del instrumento cuestionario de compromiso organizacional

Criterio	Información
Nombre del instrumento	Cuestionario de compromiso organizacional
Autor	Meyer y Allen
Año	1991
País	Estados Unidos
Procedencia	
Adaptación	Oscar Yoel Aliaga Colacci
Año	2016
País	Perú
Objetivo	Medir los niveles de compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación
Dimensiones	Compromiso afectivo Compromiso de continuidad Compromiso normativo
Escala	Politómica
Aplicación	Se aplicará individualmente
Duración	15 – 20 minutos
Ítems	21

2.9. Validación y confiabilidad del instrumento

2.9.1. Validación del instrumento.

La validación se efectuó por medio de la evaluación de 3 expertos con grados de Magister y/o Doctor con dominio en el tema (juicio de expertos), en donde se le entregó a cada uno de los especialistas una “matriz de evaluación” para que consideren independientemente sus calificaciones respecto a cada instrumento. (Gómez, 2013, pp.133-134).

Tabla 7

Validez del instrumento cuestionario síndrome de burnout

Validador		Resultado
Dr. Sánchez Ramírez Carlos	DNI 06968233	Aplicable
Dr. Gómez Briceño Alejandro Efraín	DNI 20649065	Aplicable
Mg. Suazo Peves Oscar Rodolfo	DNI 09877410	Aplicable

Tabla 8

Validez del instrumento cuestionario compromiso organizacional

Validador		Resultado
Dr. Sánchez Ramírez Carlos	DNI 06968233	Aplicable
Dr. Gómez Briceño Alejandro Efraín	DNI 20649065	Aplicable
Mg. Suazo Peves Oscar Rodolfo	DNI 09877410	Aplicable

2.9.2. Confiabilidad del instrumento.

La confiabilidad que se realizó al cuestionario fue a través del Coeficiente de Cronbach, en donde se midió el grado de consistencia de las respuestas de los encuestados. Mediante la aplicación el programa estadístico SPSS versión 21 se obtuvo la confiabilidad de los instrumentos a cada una de las variables de estudio.

Roque 2012 afirma:

Es el Coeficiente de confiabilidad del instrumento. Desarrollado por Cronbach (1951), se utiliza cuando los ítems no son calificados dicotómicamente. La fórmula de coeficiente alfa es la misma que la formula Kuder-Richardson, con la excepción de que es la varianza de un solo ítem, indicando el signo de que se suman juntas las varianzas de todos los ítems. Es una formula en particular útil para una prueba compuesta por preguntas relativas, cuyas respuestas pueden calificarse sobre un rango de valores. (p.29)

La fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(\frac{\sum s_i^2}{S_T^2} \right)$$

Dónde:

α = Coeficiente Alfa de Cronbach

K = Tamaño de la muestra (número de ítems)

$\sum s_i^2$ = Sumatoria de varianzas

S_T^2 = Varianza total

Según Thorndike (1989) y Magnusson (1983) consideran la siguiente escala de medición:

Tabla 9

Escala de mediciones Alfa de Cronbach

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,020	Muy baja

Nota: Adaptado de Thorndike (1989) y Magnusson (1983)

Confiabilidad de la variable síndrome burnout

El instrumento mediante encuesta sobre el síndrome burnout se aplicó a una muestra piloto a 10 trabajadores de 01 agencia del Banco de la Nación, Lima este, obteniendo el siguiente resultado de confiabilidad con la aplicación del programa estadístico SPSS versión 21.

Tabla 10

Confiabilidad de la variable síndrome de burnout

Valor de Alfa de Cronbach	Número de ítems
0.861	22

Interpretación:

El resultado obtenido del coeficiente alfa de Cronbach es de 0.86, lo cual indica que el nivel de confiabilidad de dicho instrumento es bueno.

Confiabilidad de la variable Compromiso Organizacional

El instrumento mediante encuesta sobre el compromiso organizacional se aplicó a una muestra piloto a 10 trabajadores de 01 agencia del Banco de la Nación, lima este, obteniendo el siguiente resultado de confiabilidad con la aplicación del programa estadístico SPSS versión 21.

Tabla 11

Confiabilidad de la variable compromiso organizacional

Valor de Alfa de Cronbach	Número de ítems
0.852	21

Interpretación:

El resultado obtenido del coeficiente alfa de Cronbach es de 0.85, lo cual indica que el nivel de confiabilidad de dicho instrumento es bueno.

2.10 Métodos de análisis de datos.

Para la presente investigación se utilizará el método estadístico multivariado, específicamente se hará uso de la regresión múltiple. El análisis de datos es mediante el programa estadístico SPSS versión 21, la descripción de variables que se usó fue con los estadígrafos de frecuencias y porcentajes estables, presentadas con tablas y gráficos. Para confirmar que la distribución de los datos estadísticos descriptivos con variables de estudio cualitativas ordinales representada por medio de la prueba no paramétrica, se realizó la Prueba de Normalidad, luego como resultado se analiza el Coeficiente de Spearman, con las correlaciones según las hipótesis formuladas.

Así mismo, los resultados se presentarán en tablas y figuras y se obtendrán las frecuencias absolutas y porcentuales.

2.11 Aspectos éticos

- No manipular resultados.
- No influir a los encuestados.

III. Resultados

3.1 Descripción:

3.1.1 Descripción de la variable síndrome de burnout y sus dimensiones.

Tabla 12

Frecuencias y porcentajes de la variable síndrome de burnout.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	94	67,1
	Medio	43	30,7
	Alto	3	2,1
	Total	140	100,0

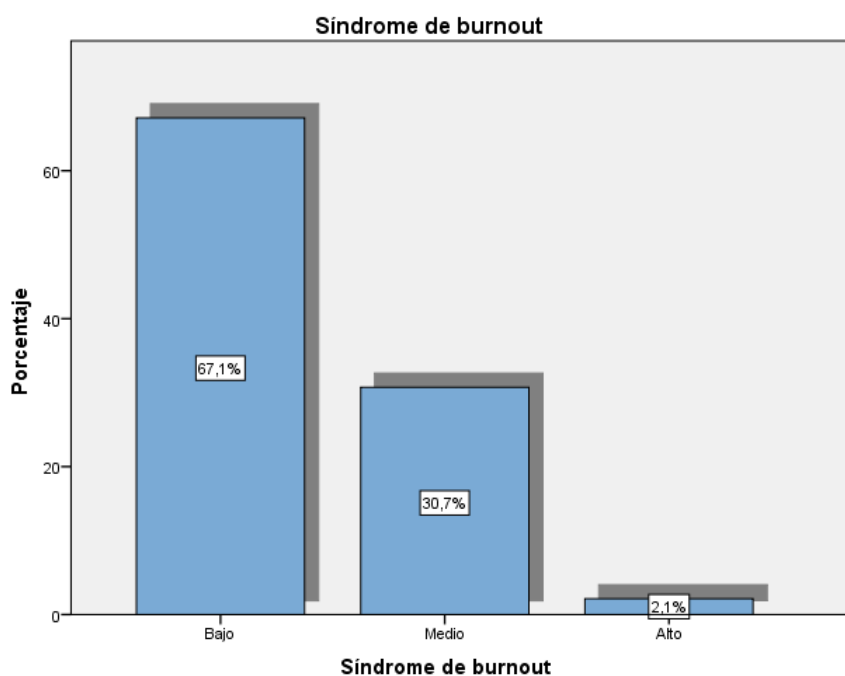


Figura 5. Frecuencias y porcentajes de la variable síndrome de burnout.

Interpretación.

En la tabla 12 y figura 5 se observa que el 67.1% de los trabajadores del Banco de la Nación, lima este, 2016, consideran que se encuentran en un nivel bajo de síndrome de burnout, el 30.7% de los trabajadores considera que se encuentra en un nivel medio, y el 2.1% considera que se encuentra en un nivel alto.

3.1.2 Descripción de la dimensión Cansancio emocional

Tabla 13

Frecuencias y porcentajes de la dimensión cansancio emocional.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	86	61,4
	Medio	48	34,3
	Alto	6	4,3
	Total	140	100,0

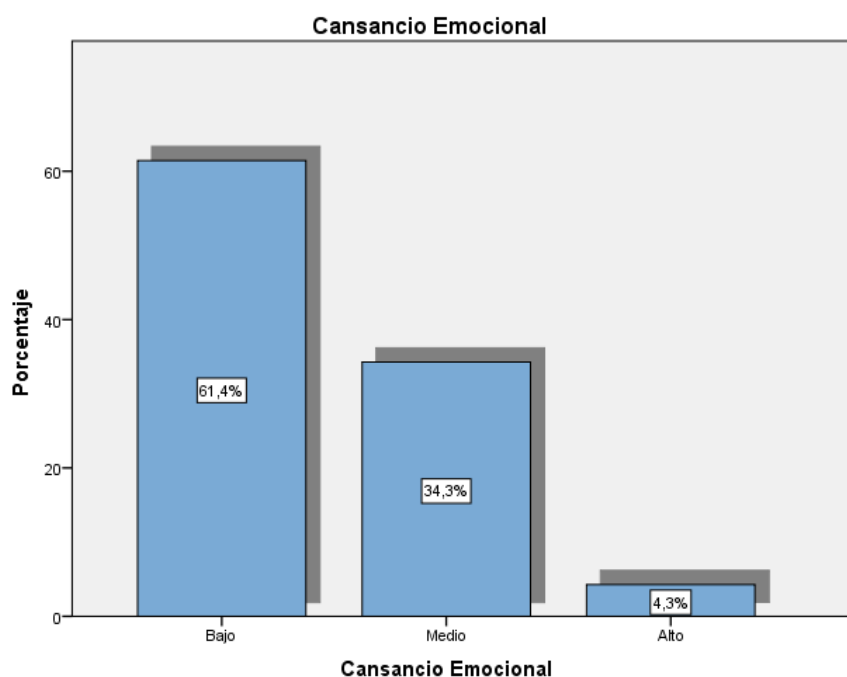


Figura 6. Frecuencias y porcentajes de la dimensión cansancio emocional.

Interpretación.

En la tabla 13 y figura 6 se observa que el 61.4% de los trabajadores del Banco de la Nación, lima este, 2016, consideran que se encuentran en un nivel bajo de cansancio emocional, el 34.3% de los trabajadores considera que se encuentra en un nivel medio, y el 4.3% considera que se encuentra en un nivel alto.

3.1.3 Descripción de la dimensión Despersonalización

Tabla 14

Frecuencias y porcentajes de la dimensión despersonalización.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	110	78,6
	Medio	21	15,0
	Alto	9	6,4
	Total	140	100,0

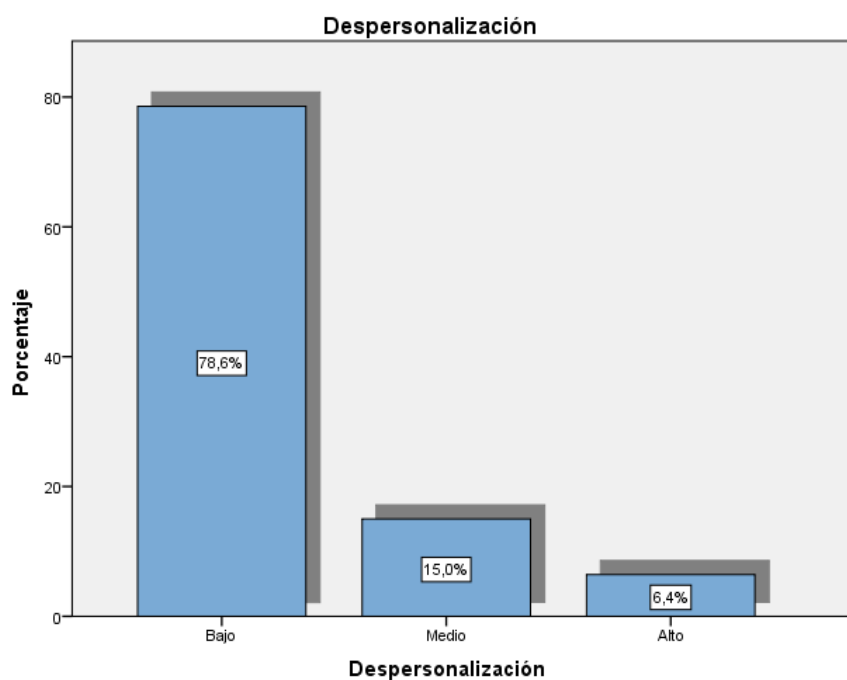


Figura 7. Frecuencias y porcentajes de la dimensión despersonalización

Interpretación.

En la tabla 14 y figura 7 se observa que el 78.6% de los trabajadores del Banco de la Nación, lima este, 2016, consideran que se encuentran en un nivel bajo de despersonalización, el 15.02% considera que se encuentra en un nivel medio y el 6.4% considera que se encuentra en un nivel alto.

3.1.4 Descripción de la dimensión Disminución de la realización personal

Tabla 15

Frecuencias y porcentajes de la dimensión disminución de la realización personal

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	91	65,0
	Medio	46	32,9
	Alto	3	2,1
	Total	140	100,0

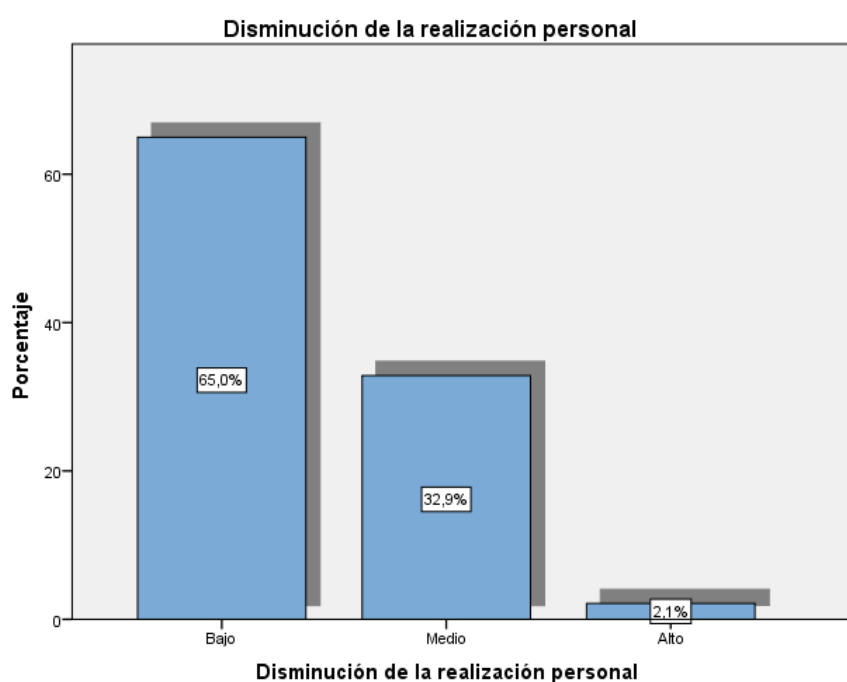


Figura 8. Frecuencias y porcentajes de la dimensión disminución de la realización personal.

Interpretación.

En la tabla 15 y figura 8 se observa que el 65.0% de los trabajadores del Banco de la Nación, lima este, 2016, consideran que se encuentran en un nivel bajo de disminución de la realización personal, el 32.9% considera que se encuentra en un nivel medio y el 2.1% considera que se encuentra en un nivel alto.

3.1.5 Descripción de la variable compromiso organizacional y sus dimensiones

Tabla 16

Frecuencias y porcentajes de la variable compromiso organizacional.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	10	7,1
	Medio	61	43,6
	Alto	69	49,3
	Total	140	100,0

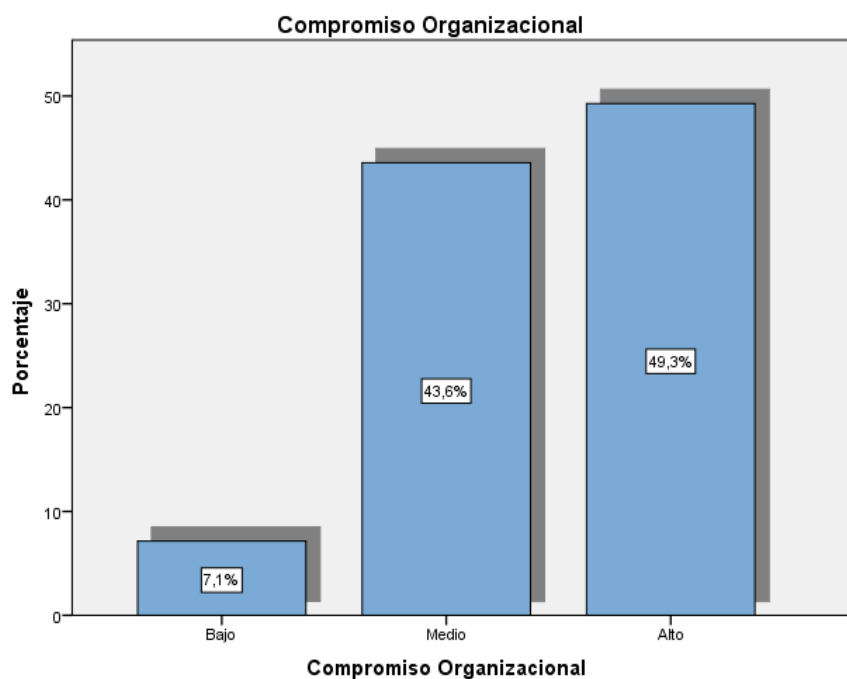


Figura 9. Frecuencias y porcentajes de la variable compromiso organizacional.

Interpretación.

En la tabla 16 y figura 9 se observa que el 7.1% de los trabajadores del Banco de la Nación, lima este, 2016, consideran que se encuentran en un nivel bajo de compromiso organizacional, el 43.6% de los trabajadores considera que se encuentra en un nivel medio, y el 49.3% considera que se encuentra en un nivel alto.

3.1.6 Descripción de la dimensión Compromiso Afectivo

Tabla 17

Frecuencias y porcentajes de la dimensión compromiso afectivo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	3	2,1
	Medio	55	39,3
	Alto	82	58,6
	Total	140	100,0

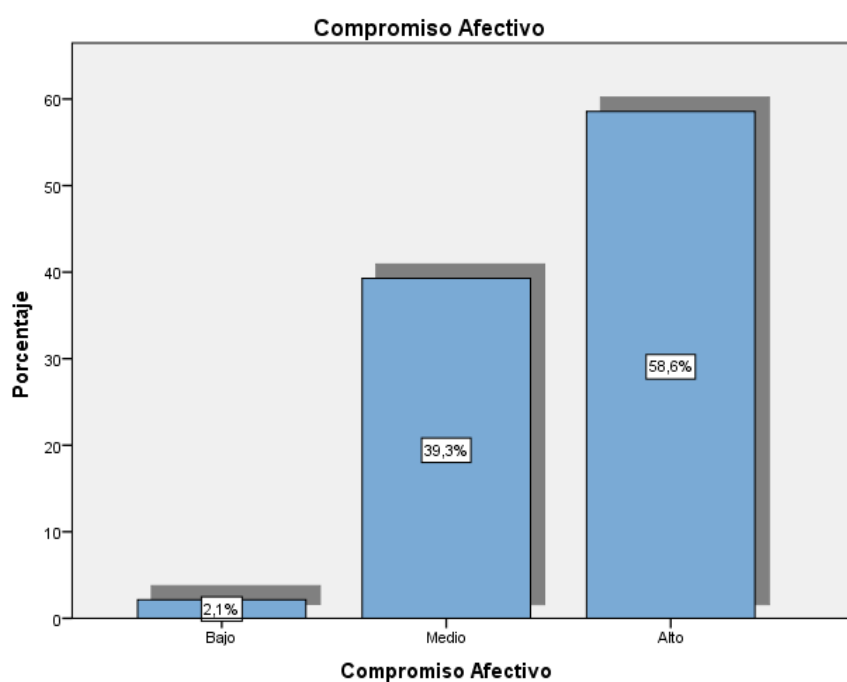


Figura 10. Frecuencias y porcentajes de la dimensión compromiso afectivo.

Interpretación.

En la tabla 17 y figura 10 se observa que el 2.1% de los trabajadores del Banco de la Nación, lima este, 2016, consideran que se encuentran en un nivel bajo de compromiso afectivo, el 39.3% de los trabajadores considera que se encuentra en un nivel medio, y el 58.6% considera que se encuentra en un nivel alto.

3.1.7 Descripción de la dimensión Compromiso de Continuidad

Tabla 18

Frecuencias y porcentajes de la dimensión compromiso de continuidad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	16	11,4
	Medio	78	55,7
	Alto	46	32,9
	Total	140	100,0

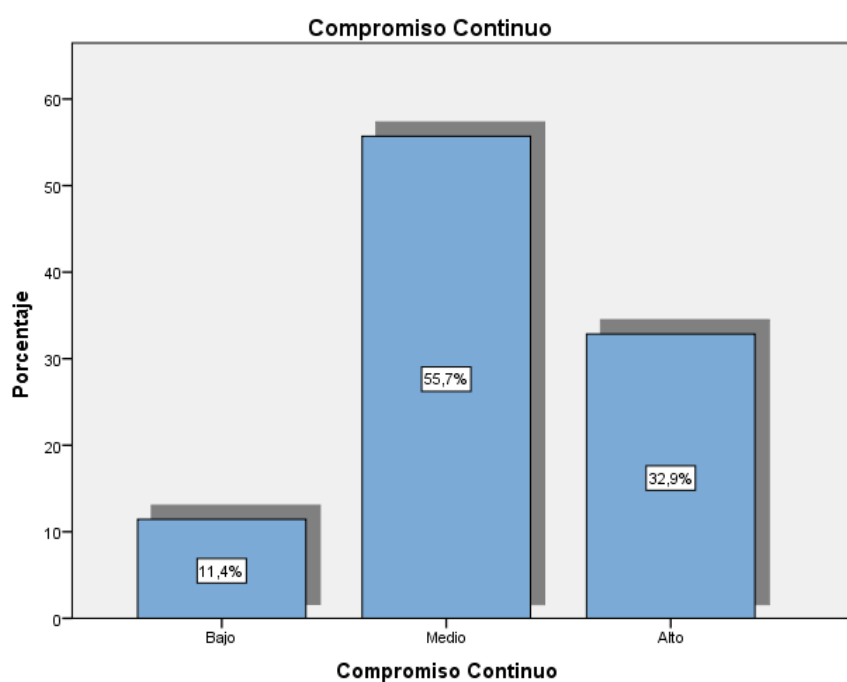


Figura 11. Frecuencias y porcentajes de la dimensión compromiso de continuidad.

Interpretación.

En la tabla 18 y figura 11 se observa que el 11.4% de los trabajadores del Banco de la Nación, lima este, 2016, consideran que se encuentran en un nivel bajo de compromiso continuo, el 55.7% de los trabajadores considera que se encuentra en un nivel medio, y el 32.9% considera que se encuentra en un nivel alto.

3.1.8 Descripción de la dimensión Compromiso Normativo

Tabla 19

Frecuencias y porcentajes de la dimensión compromiso de normativo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	24	17,1
	Medio	92	65,7
	Alto	24	17,1
	Total	140	100,0

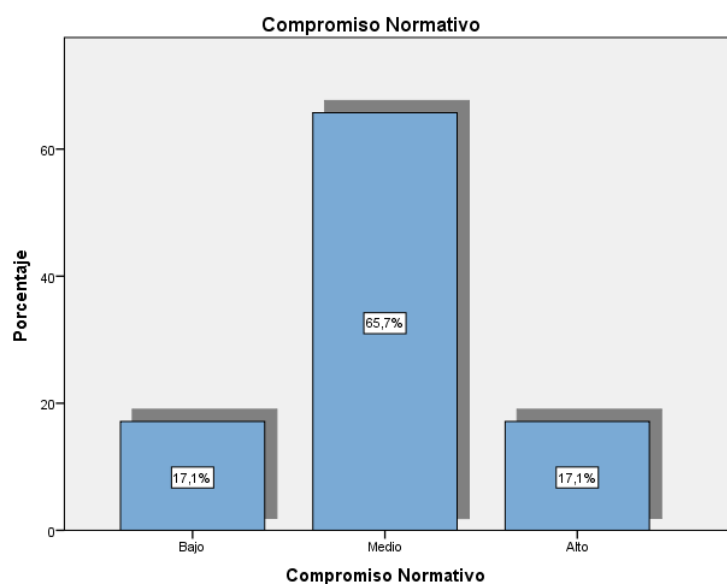


Figura 12. Frecuencias y porcentajes de la dimensión compromiso normativo.

Interpretación.

En la tabla 19 y figura 12 se observa que el 17.1% de los trabajadores del Banco de la Nación, lima este, 2016, consideran que se encuentran en un nivel bajo de compromiso normativo, el 65.7% de los trabajadores considera que se encuentra en un nivel medio, y el 17.1% considera que se encuentra en un nivel alto.

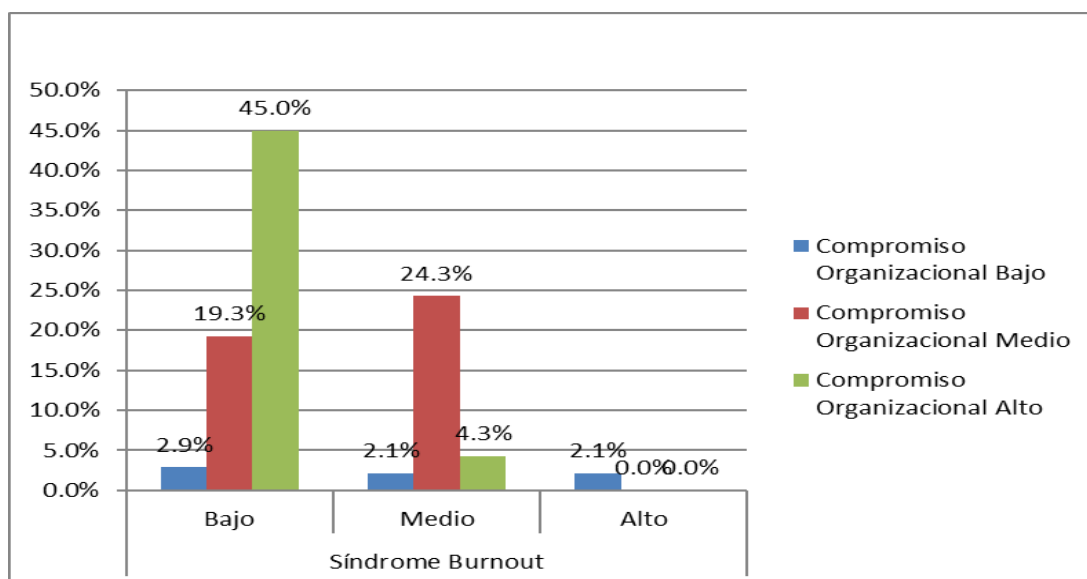
3.2 Tablas de Contingencia

3.2.1 Síndrome burnout * Compromiso Organizacional

Tabla 20

*Tabla de contingencia Síndrome burnout * Compromiso Organizacional*

		Compromiso Organizacional			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Síndrome Burnout	Bajo	Recuento	4	27	63	94
		% del total	2,9%	19,3%	45,0%	67,1%
	Medio	Recuento	3	34	6	43
		% del total	2,1%	24,3%	4,3%	30,7%
	Alto	Recuento	3	0	0	3
		% del total	2,1%	0,0%	0,0%	2,1%
Total		Recuento	10	61	69	140
		% del total	7,1%	43,6%	49,3%	100,0%



*Figura 13. Tabla de contingencia Síndrome de Burnout * Compromiso Organizacional*

Interpretación.

En la tabla 20 y figura 13 se puede observar que 67.1% de las personas se encuentran en un nivel bajo de síndrome de burnout, de ellos 45.0% tiene un nivel alto de compromiso organizacional, 19.3% un nivel medio y 2.9% un nivel bajo.

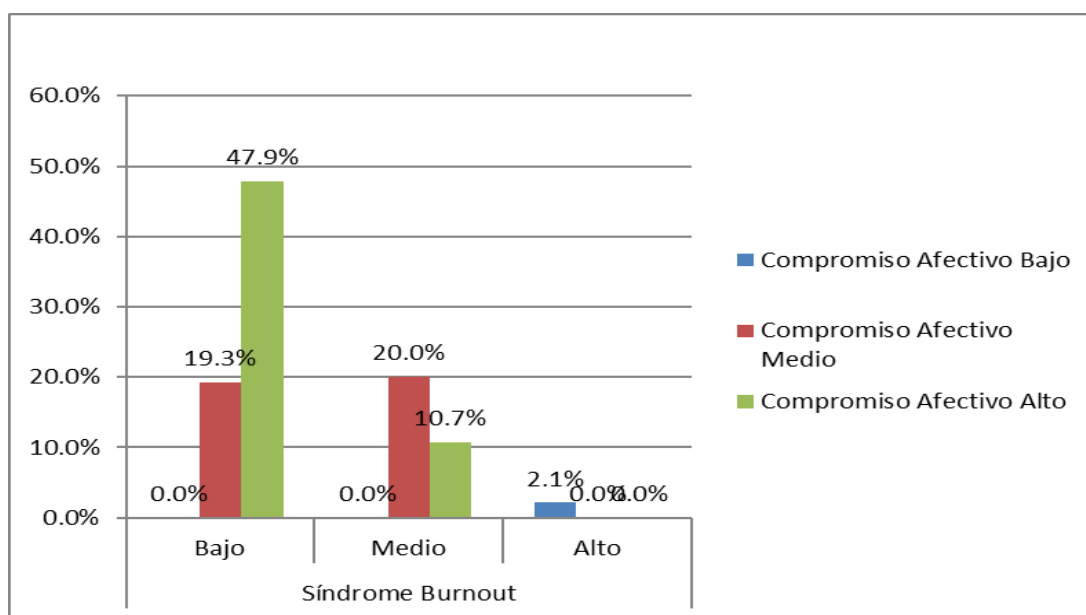
El 30.7% tienen un nivel medio de síndrome de burnout, de ellos 4.3% tiene un nivel alto de compromiso, 24.3% tiene un nivel medio y 2.1% tiene un nivel bajo. El 2.1% tienen un nivel alto de síndrome de burnout, de ellos 2.1% tiene un nivel bajo de compromiso, en los valores medio y alto 0.0%.

3.2.2 Tabla de contingencia Síndrome burnout * Compromiso Afectivo

Tabla 21

*Tabla de contingencia Síndrome de burnout * Compromiso afectivo*

		Compromiso Afectivo			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Síndrome de Burnout	Bajo	Recuento	0	27	67	94
		% del total	0,0%	19,3%	47,9%	67,1%
	Medio	Recuento	0	28	15	43
		% del total	0,0%	20,0%	10,7%	30,7%
	Alto	Recuento	3	0	0	3
		% del total	2,1%	0,0%	0,0%	2,1%
Total		Recuento	3	55	82	140
		% del total	2,1%	39,3%	58,6%	100,0%



*Figura 14. Tabla de contingencia Síndrome de Burnout * Compromiso afectivo*

Interpretación.

En la tabla 21 y figura 14 se puede observar que 67.1% de las personas se encuentran en un nivel bajo de síndrome de burnout, de ellos 47.9% tiene un nivel alto de compromiso afectivo, 19.3% un nivel medio y 0.0% un nivel bajo.

El 30.7% tienen un nivel medio de síndrome de burnout, de ellos 10.7% tiene un nivel alto de compromiso afectivo, 20.0% tiene un nivel medio y 0.0% tiene un nivel bajo. El 2.1% tienen un nivel alto de síndrome de burnout, de ellos 2.1% tiene un nivel bajo de compromiso, en los valores medio y alto 0.0%.

3.2.3 Tabla de contingencia Síndrome burnout * Compromiso Continuo

Tabla 22

Tabla de contingencia Síndrome de burnout * Compromiso continuo

		Compromiso Continuo			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Síndrome de Burnout	Bajo	Recuento	7	50	37	94
		% del total	5,0%	35,7%	26,4%	67,1%
	Medio	Recuento	9	25	9	43
		% del total	6,4%	17,9%	6,4%	30,7%
	Alto	Recuento	0	3	0	3
		% del total	0,0%	2,1%	0,0%	2,1%
Total	Recuento	16	78	46	140	
	% del total	11,4%	55,7%	32,9%	100,0%	

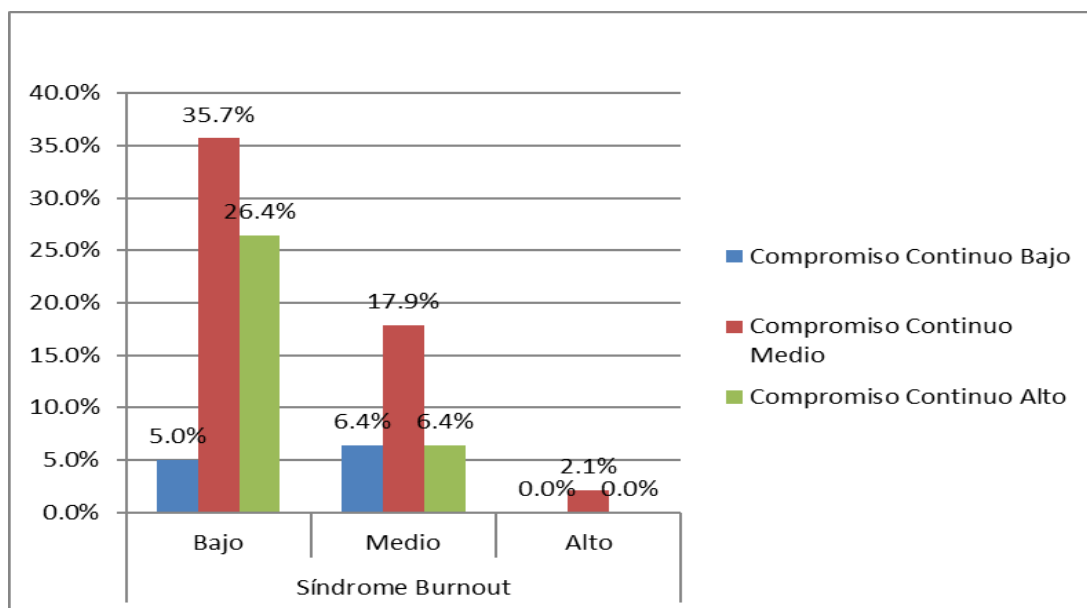


Figura 15. Tabla de contingencia Síndrome de Burnout * Compromiso continuo

Interpretación.

En la tabla 22 y figura 15 se puede observar que 67.1% de las personas se encuentran en un nivel bajo de síndrome de burnout, de ellos 26.4% tiene un nivel alto de compromiso continuo, 35.7% un nivel medio y 5.0% un nivel bajo.

El 30.7% tienen un nivel medio de síndrome de burnout, de ellos 6.47% tiene un nivel alto de compromiso continuo, 17.9% tiene un nivel medio y 6.4% tiene un nivel bajo. El 2.1% tienen un nivel alto de síndrome de burnout, de ellos 2.1% tiene un nivel medio de compromiso, en los valores bajo y alto 0.0%.

3.2.4 Tabla de contingencia Síndrome burnout * Compromiso Normativo

Tabla 23

Tabla de contingencia Síndrome de burnout * Compromiso normativo

		Compromiso Normativo			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Síndrome Burnout	Bajo	Recuento	10	60	24	94
		% del total	7,1%	42,9%	17,1%	67,1%
	Medio	Recuento	11	32	0	43
		% del total	7,9%	22,9%	0,0%	30,7%
	Alto	Recuento	3	0	0	3
		% del total	2,1%	0,0%	0,0%	2,1%
Total	Recuento	24	92	24	140	
	% del total	17,1%	65,7%	17,1%	100,0%	

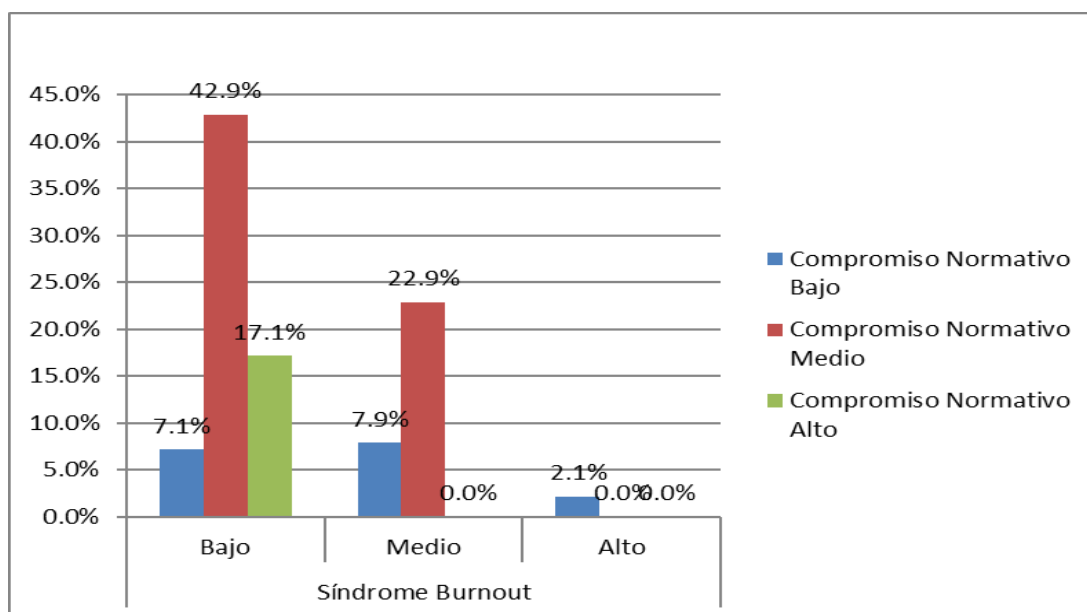


Figura 16. Tabla de contingencia Síndrome de Burnout * Compromiso normativo

Interpretación.

En la tabla 23 y figura 16 se puede observar que 67.1% de las personas se encuentran en un nivel bajo de síndrome de burnout, de ellos 17.1% tiene un nivel alto de compromiso normativo, 42.9% un nivel medio y 7.1% un nivel bajo.

El 30.7% tienen un nivel medio de síndrome de burnout, de ellos 0.0% tiene un nivel alto de compromiso afectivo, 22.9% tiene un nivel medio y 7.9% tiene un nivel bajo.

El 2.1% tienen un nivel alto de síndrome de burnout, de ellos 2.1% tiene un nivel bajo de compromiso, en los valores medio y alto 0.0%.

3.3 Prueba de Hipótesis

Para la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente Rho de Spearman ya que nuestras variables presentan una distribución no paramétrica.

Roque (2012) afirma:

El coeficiente de correlación ordinal de Spearman, llamado también coeficiente por el procedimiento de los puestos o rangos, se conoce bajo la notación de (ρ). Su fórmula parte del supuesto de que no existiese diferencia de lugar entre las dos series de resultados por cada sujeto, la correlación sería la unidad. (p.36):

$\rho = 1 -$ una corrección.

$$\text{Corrección} = \frac{6 \sum d^2}{N(N^2 - 1)}$$

$$\text{Luego la fórmula es: } \rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{N(N^2 - 1)}$$

3.3.1 Hipótesis general.

Hipótesis Nula (H₀): No existe una relación inversa significativa entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016

Hipótesis Alternativa (H₁): Existe una relación inversa significativa entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016

Tabla 24

Correlación entre las variables síndrome burnout y compromiso organizacional

			Síndrome de burnout	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	Coefficiente de correlación	1,000	-,453**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Compromiso Organizacional	N	140	140
		Coefficiente de correlación	-,453**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	140	140

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

Se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para identificar la correlación entre ambas variables considerando:

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ Si $p < \alpha$ entonces se rechaza H₀

El nivel de significancia en nuestro caso es $p = 0,000$ por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa (H₁). El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es de -0.453 el cual indica que existe una relación significativa de carácter inverso, entre las variables síndrome de burnout y compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016.

3.3.2 Hipótesis específicas.

Hipótesis específica 1.

(H₀) Hipótesis nula: No existe una relación inversa significativa entre el síndrome de burnout y la dimensión afectiva en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016.

(H₁) Hipótesis alterna: Existe una relación inversa significativa entre el síndrome de burnout y la dimensión afectiva en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016.

Tabla 25

Correlación entre la variable síndrome burnout y la dimensión compromiso afectivo.

			Síndrome de burnout	Compromiso Afectivo
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	Coeficiente de correlación	1,000	-,485**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Compromiso Afectivo	N	140	140
		Coeficiente de correlación	-,485**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	140	140

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

Se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para identificar la correlación entre ambas variables considerando:

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ Si $p < \alpha$ entonces se rechaza H₀

El nivel de significancia en nuestro caso es $p = 0,000$ por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa (H₁). El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es de -0.485 el cual indica que existe una relación significativa de carácter inverso, entre la variable síndrome de burnout y la dimensión compromiso afectivo en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016.

Hipótesis específica 2.

(H₀) Hipótesis nula: No existe una relación inversa significativa entre el síndrome de burnout y la dimensión de continuidad en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016.

(H₁) Hipótesis alterna: Existe una relación inversa significativa entre el síndrome de burnout y la dimensión de continuidad en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016.

Tabla 26

Correlación entre la variable síndrome burnout y la dimensión compromiso continuo.

			Correlaciones	
			Síndrome de burnout	Compromiso Continuo
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	Coeficiente de correlación	1,000	-,275**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	140	140
	Compromiso Continuo	Coeficiente de correlación	-,275**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	140	140

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

Se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para identificar la correlación entre ambas variables considerando:

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Si $p < \alpha$ entonces se rechaza H₀

El nivel de significancia en nuestro caso es $p = 0,000$ por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa (H₁). El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es de -0.275 el cual indica que existe una relación significativa de carácter inverso, entre la variable síndrome de burnout y la dimensión compromiso continuo en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016.

Hipótesis específica 3.

(H₀) Hipótesis nula: No existe una relación inversa significativa entre el síndrome de burnout y la dimensión normativa en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016.

(H₁) Hipótesis alterna: Existe una relación inversa significativa entre el síndrome de burnout y la dimensión normativa en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016.

Tabla 27

Correlación entre la variable síndrome burnout y la dimensión compromiso normativo

		Correlaciones		
			Síndrome de burnout	Compromiso Normativo
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	Coefficiente de correlación	1,000	-,340**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	140	140
	Compromiso Normativo	Coefficiente de correlación	-,340**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	140	140

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

Se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para identificar la correlación entre ambas variables considerando:

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ Si $p < \alpha$ entonces se rechaza H₀

El nivel de significancia en nuestro caso es $p = 0,000$ por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa (H₁). El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es de -0.340 el cual indica que existe una relación significativa de carácter inverso, entre la variable síndrome de burnout y la dimensión compromiso continuo en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016.

IV. Discusión

De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos en la investigación podemos determinar que existe una relación inversa significativa entre el síndrome de burnout y compromiso organizacional ya que mantienen una correlación de -0.45 y un nivel de significancia (sig. 0.000) menor a 0.05, esto significa que mientras mayor sea el nivel de síndrome de burnout menor será el compromiso organizacional, de igual forma el síndrome de burnout tiene correlación con el componente afectivo, también con el normativo y en menor medida con el continuo, esto concuerda con el estudio de García (2015) cuyos datos muestran que existe una correlación entre el agotamiento emocional y compromiso organizacional debido a la dificultad de las labores, el compromiso que tiene el trabajador hacia su organización se debilitará. También obtuvo una relación débil entre la disminución de la realización personal y el compromiso organizacional, mientras tenga mayores respuestas positivas para sí mismo, mayor será el grado de identificación del trabajador.

Tal como menciona Maslach y Jackson (1981) el agotamiento emocional se define como cansancio o fatiga psíquica, una sensación de no poder dar más. En lo referente al síndrome de burnout, el mayor porcentaje de trabajadores presenta agotamiento emocional con una frecuencia elevada de 67% lo cual concuerda con Cuba (2013) cuyo grupo de estudio superaba 67.5% en agotamiento emocional y relativamente deseables en despersonalización y realización personal, sin embargo, difiere de García (2015) en donde el síndrome de burnout obtuvo un nivel bajo en la dimensión agotamiento emocional, quiere decir que los trabajadores tienen poseen un adecuado dinamismo para afrontar los retos que exige su labor.

V. Conclusiones

Primera. Existe relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación, lima este, 2016 ya que el coeficiente obtenido es $-0,453$ y el coeficiente de significancia que se obtuvo fue de 0.000 lo cual demuestra que existe una relación inversa significativa entre las variables, es decir cualquier variación que tenga la primera variable afectará de forma similar pero contraria a la otra.

Segunda. Existe relación entre el síndrome de burnout y la dimensión afectiva en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016 ya que el coeficiente obtenido es $-0,485$ y el coeficiente de significancia que se obtuvo fue de 0.000 lo cual demuestra que existe una relación inversa significativa entre la variable síndrome de burnout y la dimensión afectiva, es decir cualquier variación que tenga la primera variable afectará de forma similar pero contraria a la otra.

Tercera. Existe relación entre el síndrome de burnout y la dimensión de continuidad en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016 ya que el coeficiente obtenido es $-0,275$ y el coeficiente de significancia que se obtuvo fue de 0.001 lo cual demuestra que existe una relación inversa significativa entre la variable síndrome de burnout y la dimensión de continuidad, es decir cualquier variación que tenga la primera variable afectará de forma similar pero contraria a la otra.

Cuarta. Existe relación entre el síndrome burnout y la dimensión normativa en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016 ya que el coeficiente obtenido es $-0,340$ y el coeficiente de significancia que se obtuvo fue de 0.000 lo cual demuestra que existe una relación inversa significativa entre la variable síndrome de burnout y la dimensión normativa, es decir cualquier variación que tenga la primera variable afectará de forma similar pero contraria a la otra.

Podemos concluir que las excesivas horas de trabajo, el constante contacto con el público y la presión de trabajar rápido y con dinero afectan a los trabajadores del Banco de la Nación de diferentes cargos, a nivel físico y emocional exponiendo al persona a niveles altos de estrés laboral crónico por periodos prolongados y que no pueden ser superados aún después de la jornada laboral aumentando el

cansancio emocional lo que disminuye el desempeño y el compromiso con la entidad , tal como muestran los resultados.

Con estos datos podemos darnos cuenta que la dimensión afectiva del compromiso organizacional es la que tiene mayor interrelación con el síndrome de burnout, es decir, que mientras mayor sea el estrés que presente cada individuo menor será su nivel de compromiso afectivo, esto traería consigo una falta de deseo de seguir perteneciendo a la organización, aumentando la posibilidad de deserción, el vínculo afectivo es principalmente afectado por el agotamiento emocional, al sentir el individuo que tiene demasiada carga laboral o que no tiene roles definido pierde el deseo de seguir adelante y poco a poco va cayendo en la monotonía, el aburrimiento, la frustración de no sentirse parte de un todo.

El caso contrario sería la dimensión de continuidad que dentro de todas las dimensiones presentó la correlación más baja, según indican los datos es el que menos se afecta por el síndrome de burnout, debido a que es un tipo de relación más racional y en muchos casos no depende de los factores internos sino de la posibilidad de tener o no una nueva propuesta laboral, de ser el caso de que se presentara la oportunidad, el trabajador evaluaría en ese momento los pros y contras de dejar el trabajo, solo en ese caso se pondría a pensar en los niveles de estrés o en la organización.

VI. Recomendaciones

Es necesario aplicar mecanismo de control y manejo de estrés, así como terapias de meditación y relajación en beneficio del estado emocional del trabajador. Ya que en todos los casos se aprobó la hipótesis alterna, en mayor o menor medida existe la relación entre las variables síndrome de burnout y compromiso organizacional, así como en sus dimensiones, por lo cual recomendamos para disminuir el estrés actividades de relajación, técnicas de respiración, manejo de ira, etc. Del mismo modo por parte de la organización capacitaciones, oportunidades de desarrollo profesional, mejoras e incentivos laborales no solo económicos en muchos casos hemos visto que el reconocimiento tiene mucho más valor que lo monetario para los trabajadores, como las practicas del “el colaborador del mes” o las “reuniones de confraternidad” de esta forma se incrementará el compromiso organizacional.

Para controlar los efectos del estrés existen medidas tanto personales como organizacionales y legales los cuales se están implementando en muchos países como por ejemplo la flexibilidad horaria, ausencias por emergencia familiar, excedencias para cuidar niños enfermos, actividades de formación, reducción de horarios de trabajo en determinadas situaciones días para asuntos personales en algunos casos trabajar desde el hogar, son medidas que se pueden tomar y adaptar de acuerdo a nuestra realidad, es importante que la organización conozca al trabajador, sus necesidades, sus niveles de estrés, el nivel de compromiso que tiene, para prevenir las enfermedades propias del estrés y que afectarán el desempeño de la organización.

Como medida personales es importante conocerse así mismo, saber que la salud es nuestro bien más importante, que no es bueno tomarse todo tan enserio, sobre todo si ya presenta síntomas de estrés o agotamiento emocional, debe mantener una buena alimentación, descansar bien, tomar aire fresco, exponerse por breves periodos al sol para que ayude a su cuerpo a relajarse y a tener más energía, hacer ejercicios, ser afectuoso consigo mismo, realizar pausas activas antes, durante y después de la jornada laboral, aprender a respirar profundo y despacio lo cual ayudará a calmar su ritmo cardiaco y a tranquilizarse. Siguiendo estas recomendaciones se podrá disminuir los efectos del síndrome de burnout y como consecuencia se logrará mejorar el compromiso organizacional.

VII. Referencias

Allen, N. J. y Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of occupational psychology*, 63, 1-18.

Álvarez, V. (2011) *Evaluación del compromiso organizacional en empresa consultora en servicios de ingeniería* (tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Javeriana, Colombia. Recuperado el 15 de noviembre del 2016 de: <http://hdl.handle.net/10554/10832>

Arias F. (2001). *El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento*. México: UNAM.

Azocar, M. Betancourt, Y. (2011). *Estrés laboral en el personal de la unidad oncológica del hospital universitario Antonio patricio de Alcalá, (Huapa) Cumaná, Estado de Sucre año 2010* (tesis de licenciatura). Universidad del oriente Núcleo de Sucre, Venezuela. Recuperado el 30 de junio del 2016 de: <http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/2319/1/TESIS%20DIGITALIZADA%20YARI-MARIAN...pdf>

Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 350-360.

Burke, R y Richardsen, A. (1991) Psychological burnout in organizations. Manuscrito presentado para su publicación. E Garcés, E. (1994). Burnout: un acercamiento teórico-empírico al constructo en contextos deportivos. Tesis de licenciatura. Universidad de Murcia.

- Castellanos, J. Gómez, F. (2013). *Relación entre compensación total y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa del sector bancario* (tesis de licenciatura). Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela. Recuperado el 09 de junio de 2016 de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS7321.pdf>
- Chanduvi, G. Vega, L. (2015). *Síndrome de Burnout entre personal técnico de enfermería de dos centros hospitalarios estatales, de las entidades MINSA y ESSALUD en Chiclayo, 2013* (tesis de licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú. Recuperado el 16 de octubre de 2016 de: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/551/1/TL_ChanduviPenaGenesis_VegaFalconLisbeth.pdf
- Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc-Graw-Hill Interamericana
- Balain, S. y Sparrow, P. (2009). *Engaged to perform: A new perspective on employee engagement*. Lancaster: Lancaster University School.
- Donayre, C. (2016). *Percepción sobre estrés laboral en docentes de educación básica regular de nivel secundario que aplican programas internacionales en una institución educativa privada bilingüe* (tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú. Recuperado el 19 de octubre del 2016 de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/6945>
- Franco, C. (2014) *Diagnostico del síndrome de Burnout en los trabajadores de un piedrinería ubicada en el municipio de Teculután, Zacapa* (tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado el 13 de diciembre del 2016 de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Franco-Carmen.pdf>

- Freudenberger, H.J. (1977) "Burn-out: The Organizational Menace", en *Training and Development Journal*, n.º 31, pp. 26-27.
- Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y* (tesis de maestría). Universidad de Chile, Chile. Recuperado el 18 de octubre del 2016 de: http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1
- Gibson, I. Ivancebich, M. Donnelly, H. (1994). *Las Organizaciones: Comportamiento estructura proceso*. Santiago, Chile: McGraw-Hill.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista P. (1998), *Metodología de la investigación*, México, Mc Graw Hill.
- García, A. (2015). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – región norte 2012* (tesis de licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú. Recuperado el 18 de octubre del 2016 de: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/469/1/TL_Garcia_Baca_RosaDeGuadalupe.pdf
- Giraldo, N. (2012) *Más y mejor: Plan de medios (Comunicación interna) para la promoción de la cultura y compromiso organizacional, Caso: Cetro Ático* (tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Javeriana, Colombia. Recuperado el 15 de noviembre de 2016 de: <http://hdl.handle.net/10554/11355>
- Gil- Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo*. Madrid, España: Piramide.
- Hellriegel, D., Slocum, J. & Woodman, R. (1999). *Comportamiento organizacional*, 8. ed. México: International Thomson Editores.

Kahn, R.L. and Byosiere, P.B. (1992). Stress in organizations. In M.D. Dunnette and L.M Hugh (eds.). Handbook of Industrial and Organizational Psychology. (pp.571-650). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Lagomarsino Raúl (2003) Compromiso organizacional, en la Revista de Antiguos Alumnos, Año VI, No. 2, No. pp. 79-83

Landeau R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación* 1ª Ed. Editorial Alfa Venezuela.

Lazarus RS y Folkman S (1986). Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Martínez Roca.

Loza, E. (2014) *Liderazgo y Compromiso organizacional en los docentes de la institución educativa particular Simón Bolívar de la ciudad de Tarapoto* (tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres, Perú. Recuperado el 02 de diciembre del 2016 de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2138/1/loza_ae.pdf

Magnusson,D. (1982). *Teoría de los test*. México: Trillas.

Malhotra, N. (2008). Investigación de mercados. México: Pearson.

Martínez, J. (2004). *Estrés laboral: Guía para empresarios y empleados*. Madrid, España: Prentice Hall.

Maslach, C. y Jackson, S. (1981) MBI Maslach Burnout Inventory. Manual. Palo Alto. University of California, Consulting psychologies Press.

Meyer J. y Allen N. (1991), A three-component conceptualization of Organizational Commitment, en Human Resource Management Review, Vol.1, N° 1, pág. 61-89.

- Meyer, J.P. y Allen, N.J. (1984). Testing the side-bet theory of organizational commitment: Some methodological consideration. *Journal of Applied Psychology*, 69, 372-378.
- Miranda, R. (2014) *Factores asociados al síndrome de burnout en médicos de un centro de salud privado de lima* (tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres, Perú. Recuperado el 11 de diciembre del 2016 de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1430/1/Miranda_rr.pdf
- Moreno, B. Oliver, C. y Aragonese, A. (1991). El burnout, una forma específica de estrés laboral. En Buela-Casal, G. y Caballo, V. *Manual de Psicología clínica aplicada* (pp.271-285). Madrid. Siglo XXI
- Omar, A., Paris, L. & Vaamonde, J. D. (2009). El Inter juego entre el compromiso organizacional y los valores personales. *Psico debate: Psicología, Cultura y Sociedad* N.º 9, 27-43.
- Oramas, A. (2013). *Estrés laboral y Síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria* (tesis doctoral). Escuela Nacional de Salud Pública, Cuba. Recuperado el 30 de junio de 2016 de: http://tesis.repo.sld.cu/680/1/Tesis_-_ARLENE_ORAMAS_VIERA.pdf
- Pérez, I. (2005). *Estrés laboral y síndrome del burnout, sufrimiento y sinsentido en el trabajo, estrategias para afrontarlos*. Buenos Aires, Argentina: Psicoteca.
- Pérez, R. (2014). *Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas* (tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.
- Pérez, A., Frenis, B., y Toca, L. (2009). El estrés laboral: Causas, efectos en la empresa contemporánea actual y formas de prevenirlo. Recuperado el 12 de febrero del 2017 de: <https://www.gestiopolis.com/estres-laboral-en-la-empresa-y-su-prevencion/>

- Pines, A., Aronson, E., Kafry, D. (1981). 'Burnout: from Tedium to Personal Growth'. New York: Free Press
- Reyes, K. y Sánchez, C. y Sandoval, D. (2014) *Compromiso organizacional y variables demográficas en una empresa del sector productivo de la región metropolitana: un estudio correlacional* (tesis de licenciatura). Universidad de Santiago de Chile, Chile. Recuperado el 03 de octubre del 2016 de: http://descubridor.usach.cl/USACH:usach_digitool:usach_digitool59064
- Rivera, O. (2010) *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima metropolitana y su correlación con variables demográficas* (tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú. Recuperado el 01 de noviembre del 2016 de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4807>
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México DF., México: Pearson
- 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, Perú. Recuperado el 19 de octubre del 2016 de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/616>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseño de la investigación científica*. Lima, Perú: Editorial Visión Universitaria.
- Sánchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera* (tesis de licenciatura). Universidad Abierta Interamericana, Argentina. Recuperado el 01 de julio de 2016 de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Santizo, A. (2014). *Estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias (Estudio realizado en las instituciones bancarias del municipio de Tacaná, departamento de San Marcos)* (tesis de licenciatura). Universidad Rafael

Landívar campus Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado el 18 de octubre del 2016 de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/22/Santizo-Alma.pdf>

Savicki, V. (1979). Variations on the burnout debate. *The personnel and guidance Journal*, 58 (2)87

Schultz, d. P. (1998). *Psicología Industrial*. México: Mc Graw Hill.

Selye, H. (1982). History and present status of the stress concept. In L. Goldberger and S. Breznitz, eds. *Handbook of Stress: Theoretical and Clinical Aspects*. New York: The Free Press.

Stavroula, L. Griffiths, A. Cox, T. (1999). *La organización del trabajo y el estrés*. Nottingham. Reino Unido. Organización Mundial de la Salud

Steers R. M. (1977), Antecedents and outcomes of organizational commitment, en *Administrative Science Quarterly*, No. 22, pp. 46-56.

Thorndike, R. L. (1989). *Psicometría aplicada*. México: Limusa

Toro, I. y Parra, R. (2006). *Método y conocimiento: Metodología de la investigación*. Medellín, Colombia: Universidad EAFIT. 387 P.

Valderrama, S. (2003) *Pasos para Elaborar Proyectos y Tesis de Investigación Científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.

Zegarra, F. (2014). *Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en el personal de salud del hospital de San Juan de Lurigancho* (tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Recuperado el 18 octubre del 2016 de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3747>

VIII. Anexos

Anexo 1 Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
Título: Síndrome de burnout y compromiso organizacional en los empleados del Banco de la nación, lima este, año 2016.							
Autor: Br. Oscar Yoel Aliaga Colacci							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>PROBLEMA PRINCIPAL</p> <p>¿Cuál es la relación del síndrome burnout y el compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es la relación del síndrome burnout y la dimensión afectiva en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación del síndrome burnout y la dimensión de continuidad en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación del síndrome burnout y la dimensión normativa en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación del síndrome burnout y el compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar la relación del síndrome burnout y la dimensión afectiva en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016.</p> <p>Determinar la relación del síndrome burnout y la dimensión de continuidad en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016.</p> <p>Determinar la relación del síndrome burnout y la dimensión normativa en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe una relación inversa significativa entre el síndrome burnout y el compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>Existe una relación inversa significativa entre el síndrome burnout y la dimensión afectiva en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016</p> <p>Existe una relación inversa significativa entre el síndrome burnout y la dimensión de continuidad en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016</p> <p>Existe una relación inversa significativa entre el síndrome burnout y la dimensión normativa en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016</p>	Variable X: Síndrome Burnout				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	
			Cansancio emocional	1.- Fatiga 2.- Perdida de sueño 3.- Monotonía	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	3 = Alto 2 = Medio 1 = Bajo	
			Despersonalización	1.- Irritabilidad 2.- Susceptibilidad 3.- Agresividad 4.- Indiferencia	5, 10, 11, 15, 22		
			Disminución de la realización personal	1.- Baja Autoestima 2.- Depresión 3.- Baja productividad 4.- Ausentismo	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21		
			Variable Y: Compromiso Organizacional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	
			Compromiso afectivo	1.- Solidario 2.- Dispuesto a trabajar 3.- Identificados	1, 4, 7, 10, 13, 16, 19	3 = Alto 2 = Medio 1 = Bajo	
			Compromiso continuo	1.- Aceptación 2.- Juicios racionales 3.- Disposición al cambio	3, 6, 9, 12, 15, 18, 20, 21		
			Compromiso normativo	1.- Incondicional 2.- Leal	2, 5, 8, 11, 14, 17		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO: Básica o pura</p> <p>NIVEL: Descriptivo - correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental - Transversal</p>	<p>POBLACIÓN: Constituido por 140 empleados de las agencias zona lima este - Banco de La Nación</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: Muestra Censal</p> <p>Enfoque de la Investigación: Cuantitativo</p>	<p>Variable X: SINDROME DE BURNOUT</p> <p>Técnica: Prueba</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Año: Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Agencias zona lima este - Banco de la Nación Forma de Administración: Directa</p> <p>Variable Y: COMPROMISO ORGANIZACIONAL</p> <p>Técnica: Prueba</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Allen Y Meyer Año: 2002 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Agencias zona lima este - Banco de la Nación Forma de Administración: Directa</p>	<p>REGRESIÓN MULTIPLE: <u>Investigación pura:</u> Fontaines (2012) Busca la producción del saber teórico. Se dirige a la generación de modelos de la realidad con la finalidad de explicarla y predecirla, empleando para ello sistemas de reflexión, deductivos, aritméticos o socio-discursivos a fin de tener una representación lo más cercana a la realidad posible y que además permita la producción de conocimiento aplicado. (p.126)</p> <p><u>No experimental:</u> De acuerdo con Kerlinger (1983) la investigación Ex Post Facto es un tipo de "... investigación sistemática en la que el investigador no tiene control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables," (p.269).</p> <p><u>Transversal</u> "Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado" (Ibidem, p.270). El estudio recolectará y analizará datos en un periodo de tiempo específico, por lo que es considerado un estudio no experimental y transversal.</p> <p><u>Correlacional:</u> Sánchez, Reyes C. (2002) Este diseño o tipo de investigación descriptiva es el más usado en el ámbito de la investigación en psicología, educación y las ciencias sociales. Se orienta a la determinación del grado de relación que existe entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados. Es un tipo de investigación relativamente fácil de diseñar y realizar. Cuando se trata de una muestra de sujetos, el investigador observa la presencia o ausencia de las variables que desea relacionar y luego las relaciona por medio de la técnica estadística de análisis correlación. (p.119)</p>

Anexo 2 Certificado de validación de instrumento



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SINDROME DE BURNOUT

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Cansancio Emocional								
1	Me siento emocionalmente cansado(a) por mi trabajo.	X		X		X		
2	Cuando termino mi turno de trabajo me siento vacío(a).	X		X		X		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado(a).	X		X		X		
6	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa.	X		X		X		
8	Siento que el trabajo que realizo todos los días me agota.	X		X		X		
13	Me siento frustrado(a) por mi trabajo.	X		X		X		
14	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo.	X		X		X		
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	X		X		X		
20	Siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	X		X		X		
Despersonalización								
5	Siento que trato a algunas personas como si fueran objetos.	X		X		X		
10	Siento que me he vuelto más duro con las personas.	X		X		X		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		X		X		
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes.	X		X		X		
22	Me parece que los clientes me culpan por sus problemas.	X		X		X		
Disminución de la realización personal en el trabajo								
4	Siento que puedo entablar relaciones con los clientes fácilmente.	X		X		X		
7	Siento que trato con mucha eficiencia los problemas de mis clientes.	X		X		X		
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	X		X		X		
12	Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo.	X		X		X		
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes.	X		X		X		
18	Me siento estimulado después trabajar en contacto con mis clientes.	X		X		X		
19	Creo que consigo muchas cosas útiles en mi profesión.	X		X		X		
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: DR Mg: ...SANTOS JANCHEZ RAMIREZ DNI: 95958233

Especialidad del validador: DRS. D. B. (A. P. D. B.) ...LICENCIADO EN D. B.

...16...de...12...del 2016

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

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

CCRAM
 Firma del Experto Informante

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Compromiso afectivo								
1	Me gustaría continuar el resto de mi carrera profesional en esta organización.	X		X		X		
4	Siento de verdad que, en cualquier problema en esta organización, es también mi problema.	X		X		X		
7	Trabajar en esta organización significa mucho para mí.	X		X		X		
10	En esta organización me siento como en familia.	X		X		X		
13	Estoy orgulloso de trabajar en esta organización.	X		X		X		
16	No me siento emocionalmente unido a esta organización.	X		X		X		
19	Me siento parte integrante de esta organización.	X		X		X		
Compromiso de continuidad								
3	Si continuo en esta organización es porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí.	X		X		X		
6	Aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar este trabajo ahora mismo.	X		X		X		
9	Una de las desventajas de dejar esta organización es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo.	X		X		X		
12	Si ahora decidiera dejar esta organización muchas cosas en mi vida personal se verían interrumpidas.	X		X		X		
15	En este momento, dejar esta organización supondría un gran costo para mí.	X		X		X		
18	Creo que si dejara esta organización no tendría muchas opciones de encontrar otro trabajo.	X		X		X		
20	Ahora mismo, trabajo en esta organización más porque lo necesito que porque yo quiera.	X		X		X		
21	Podría dejar este trabajo, aunque no tenga otro a la vista.	X		X		X		
Compromiso normativo								
2	Creo que no estaría bien dejar esta organización, aunque me vaya a beneficiar el cambio.	X		X		X		
5	Creo que debo mucho a esta organización.	X		X		X		
8	Esta organización se merece mi lealtad.	X		X		X		
11	No siento ninguna obligación de tener que seguir trabajando para esta organización.	X		X		X		
14	Me sentiría culpable si ahora dejara esta organización.	X		X		X		
17	Creo que no podría dejar esta organización porque siento que tengo una obligación con la gente aquí.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dⁿ/ Mg: S.A.B.L.P.S. JANGUIE J. RAMIREZ DNI: 96968237

Especialidad del validador: Psicología

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

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

...de... del 2016

 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SINDROME DE BURNOUT

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Cansancio Emocional								
1	Me siento emocionalmente cansado(a) por mi trabajo.	X		X		X		
2	Cuando termino mi turno de trabajo me siento vacío(a).	X		X		X		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado(a).	X		X		X		
6	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa.	X		X		X		
8	Siento que el trabajo que realizo todos los días me agota.	X		X		X		
13	Me siento frustrado(a) por mi trabajo.	X		X		X		
14	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo.	X		X		X		
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	X		X		X		
20	Siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	X		X		X		
Despersonalización								
5	Siento que trato a algunas personas como si fueran objetos.	X		X		X		
10	Siento que me he vuelto más duro con las personas.	X		X		X		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		X		X		
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes.	X		X		X		
22	Me parece que los clientes me culpan por sus problemas.	X		X		X		
Disminución de la realización personal en el trabajo								
4	Siento que puedo entablar relaciones con los clientes fácilmente.	X		X		X		
7	Siento que trato con mucha eficiencia los problemas de mis clientes.	X		X		X		
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	X		X		X		
12	Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo.	X		X		X		
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes.	X		X		X		
18	Me siento estimulado después trabajar en contacto con mis clientes.	X		X		X		
19	Creo que consigo muchas cosas útiles en mi profesión.	X		X		X		
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

 Apellidos y nombres del juez validador (Dr/ Mg): Gómez Briceño, Alejandro Efraín

 DNI: 20649065

 Especialidad del validador: Metodólogo - Especialista

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

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

26 de Nov del 2016

Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Compromiso afectivo								
1	Me gustaría continuar el resto de mi carrera profesional en esta organización	X		X		X		
4	Siento de verdad que, en cualquier problema en esta organización, es también mi problema.	X		X		X		
7	Trabajar en esta organización significa mucho para mí.	X		X		X		
10	En esta organización me siento como en familia.	X		X		X		
13	Estoy orgulloso de trabajar en esta organización.	X		X		X		
16	No me siento emocionalmente unido a esta organización	X		X		X		
19	Me siento parte integrante de esta organización.	X		X		X		
Compromiso de continuidad								
3	Si continuo en esta organización es porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí.	X		X		X		
6	Aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar este trabajo ahora mismo.	X		X		X		
9	Una de las desventajas de dejar esta organización es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo.	X		X		X		
12	Si ahora decidiera dejar esta organización muchas cosas en mi vida personal se verían interrumpidas.	X		X		X		
15	En este momento, dejar esta organización supondría un gran costo para mí.	X		X		X		
18	Creo que si dejara esta organización no tendría muchas opciones de encontrar otro trabajo.	X		X		X		
20	Ahora mismo, trabajo en esta organización más porque lo necesito que porque yo quiera.	X		X		X		
21	Podría dejar este trabajo, aunque no tenga otro a la vista.	X		X		X		
Compromiso normativo								
2	Creo que no estaría bien dejar esta organización, aunque me vaya a beneficiar el cambio.	X		X		X		
5	Creo que debo mucho a esta organización.	X		X		X		
8	Esta organización se, merece mi lealtad.	X		X		X		
11	No siento ninguna obligación de tener que seguir trabajando para esta organización.	X		X		X		
14	Me sentiría culpable si ahora dejara esta organización	X		X		X		
17	Creo que no podría dejar esta organización porque siento que tengo una obligación con la gente aquí.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

 Opinión de aplicabilidad: Aplicable / Aplicable después de corregir / No aplicable

 Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Carolina Briceño, Alejandra Efraim DNI: 20649065

 Especialidad del validador: Metodología Especialista

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

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

26 de Nov. del 2016

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SINDROME DE BURNOUT

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Cansancio Emocional								
1	Me siento emocionalmente cansado(a) por mi trabajo.	X		X		X		
2	Cuando termino mi turno de trabajo me siento vacío(a).	X		X		X		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado(a).	X		X		X		
6	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa.	X		X		X		
8	Siento que el trabajo que realizo todos los días me agota.	X		X		X		
13	Me siento frustrado(a) por mi trabajo.	X		X		X		
14	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo.	X		X		X		
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	X		X		X		
20	Siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	X		X		X		
Despersonalización								
5	Siento que trato a algunas personas como si fueran objetos.	X		X		X		
10	Siento que me he vuelto más duro con las personas.	X		X		X		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		X		X		
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes.	X		X		X		
22	Me parece que los clientes me culpan por sus problemas.	X		X		X		
Disminución de la realización personal en el trabajo								
4	Siento que puedo entablar relaciones con los clientes fácilmente.	X		X		X		
7	Siento que trato con mucha eficiencia los problemas de mis clientes.	X		X		X		
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	X		X		X		
12	Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo.	X		X		X		
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes.	X		X		X		
18	Me siento estimulado después trabajar en contacto con mis clientes.	X		X		X		
19	Creo que consigo muchas cosas útiles en mi profesión.	X		X		X		
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Se hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. (Mg.) *Octavio J. J. J. J.*

DNI: *09872410*

Especialidad del validador:

..... *17* de *Noviembre* del 2016

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

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


 Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Compromiso afectivo								
1	Me gustaría continuar el resto de mi carrera profesional en esta organización	X		X		X		
4	Siento de verdad que, en cualquier problema en esta organización, es también mi problema.	X		X		X		
7	Trabajar en esta organización significa mucho para mí.	X		X		X		
10	En esta organización me siento como en familia.	X		X		X		
13	Estoy orgulloso de trabajar en esta organización.	X		X		X		
16	No me siento emocionalmente unido a esta organización	X		X		X		
19	Me siento parte integrante de esta organización.	X		X		X		
Compromiso de continuidad								
3	Si continuo en esta organización es porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí.	X		X		X		
6	Aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar este trabajo ahora mismo.	X		X		X		
9	Una de las desventajas de dejar esta organización es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo.	X		X		X		
12	Si ahora decidiera dejar esta organización muchas cosas en mi vida personal se verían interrumpidas.	X		X		X		
15	En este momento, dejar esta organización supondría un gran costo para mí.	X		X		X		
18	Creo que si dejara esta organización no tendría muchas opciones de encontrar otro trabajo.	X		X		X		
20	Ahora mismo, trabajo en esta organización más porque lo necesito que porque yo quiera.	X		X		X		
21	Podría dejar este trabajo, aunque no tenga otro a la vista.	X		X		X		
Compromiso normativo								
2	Creo que no estaría bien dejar esta organización, aunque me vaya a beneficiar el cambio.	X		X		X		
5	Creo que debo mucho a esta organización.	X		X		X		
8	Esta organización se, merece mi lealtad.	X		X		X		
11	No siento ninguna obligación de tener que seguir trabajando para esta organización.	X		X		X		
14	Me sentiría culpable si ahora dejara esta organización	X		X		X		
17	Creo que no podría dejar esta organización porque siento que tengo una obligación con la gente aquí.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. (Mg): Ortiz, Dolores Paola DNI: 09.87.2410

Especialidad del validador: Docente Universitaria

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

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

... de ... del 2016


Firma del Experto Informante.

Anexo 3-B Matriz de datos de la variable Y: Compromiso organizacional

Variable Y: Compromiso Organizacional																						
Compromiso Afectivo								Compromiso de Continuidad						Compromiso Normativo						Total		
	p1	p4	p7	p10	p13	p16	p19	p3	p6	p9	p12	p15	p18	p20	p21	p2	p5	p8	p11	p14	p17	
1	3	2	3	2	3	3	3	1	1	2	1	1	1	3	3	1	2	3	2	1	1	42
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	1	2	3	3	3	1	3	52
4	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	2	2	2	1	3	3	2	3	3	52
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
6	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	3	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	32
7	3	2	3	3	3	3	3	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	47
8	3	2	3	2	3	2	3	1	3	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	1	2	50
9	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	1	3	1	51
10	3	3	2	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	3	2	3	1	3	3	1	2	45

Anexo 4 Confiabilidad de Los instrumentos
Anexo 4-A Confiabilidad del instrumento cuestionario síndrome de burnout

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	22

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. Me siento emocionalmente cansado(a) por mi trabajo	32,46	63,430	,667	,904
2. Cuando termino mi turno de trabajo me siento vacío(a)	32,79	64,914	,621	,906
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado(a)	32,73	65,739	,505	,908
4. Siento que puedo entablar relaciones con los clientes fácilmente	32,84	67,040	,344	,911
5. Siento que trato a algunas personas como si fueran objetos	32,81	65,548	,506	,908
6. Siento que trabajar todo el día con personas me cansa	32,31	62,203	,772	,902
7. Siento que trato con mucha eficiencia los problemas de mis clientes	32,71	66,450	,387	,910
8. Siento que el trabajo que realizo todos los días me agota	32,44	62,794	,701	,903
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	32,55	66,077	,402	,910
10. Siento que me he vuelto más duro con las personas	32,59	62,460	,653	,904
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	32,72	61,584	,714	,903
12. Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo	32,63	62,696	,660	,904
13. Me siento frustrado(a) por mi trabajo	32,80	64,089	,670	,904
14. Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo	32,15	61,999	,599	,906
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes	32,80	66,406	,367	,910
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	32,53	63,157	,638	,905
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes	32,83	65,481	,481	,908
18. Me siento estimulado después trabajar en contacto con mis clientes	32,48	64,611	,587	,906
19. Creo que consigo muchas cosas útiles en mi profesión	32,41	64,790	,389	,911
20. Siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	32,66	64,313	,459	,909
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	32,35	66,042	,355	,911
22. Me parece que los clientes me culpan por sus problemas	32,56	65,989	,409	,910

Los resultados obtenidos en el Alfa de Cronbach, en la Variable X: Síndrome de burnout muestran que nuestro instrumento tiene una confiabilidad de 0.911, lo cual significa que tiene un nivel alto.

Anexo 4-B Confiabilidad del instrumento cuestionario de Compromiso Organizacional

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,858	21

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. Me gustaría continuar el resto de mi carrera profesional en esta organización	45,66	55,851	,422	,852
2. Creo que no estaría bien dejar esta organización, aunque me vaya a beneficiar en el cambio	46,32	56,464	,380	,854
3. Si continuo en esta organización es porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí	46,07	56,858	,291	,858
4. Siento de verdad que, en cualquier problema en esta organización, es también mi problema	45,95	56,609	,443	,852
5. Creo que debo mucho a esta organización	45,99	55,309	,468	,851
6. Aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar este trabajo ahora mismo	45,86	55,591	,460	,851
7. Trabajar en esta organización significa mucho para mí	45,63	54,926	,679	,845
8. Esta organización se, merece mi lealtad	45,47	56,697	,534	,850
9. Una de las desventajas de dejar esta organización es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo	46,07	53,707	,567	,846
10. En esta organización me siento como en familia	45,84	56,018	,492	,850
11. No siento ninguna obligación de tener que seguir trabajando para esta organización	45,93	56,427	,349	,855
12. Si ahora decidiera dejar esta organización muchas cosas en mi vida personal se verían interrumpidas	46,15	56,474	,324	,857
13. Estoy orgulloso de trabajar en esta organización	45,55	57,199	,436	,852
14. Me sentiría culpable si ahora dejara esta organización	46,18	53,198	,550	,847
15. En este momento, dejar esta organización supondría un gran costo para mí	45,91	55,207	,430	,852
16. No me siento emocionalmente unido a esta organización	45,74	56,973	,474	,851
17. Creo que no podría dejar esta organización porque siento que tengo una obligación con la gente aquí	46,44	53,945	,544	,847
18. Creo que si dejara esta organización no tendría muchas opciones de encontrar otro trabajo	46,31	56,332	,343	,856
19. Me siento parte integrante de esta organización	45,71	55,400	,573	,847
20. Ahora mismo, trabajo en esta organización más porque lo necesito que porque yo quiera	46,04	57,523	,246	,860
21. Podría dejar este trabajo, aunque no tenga otro a la vista	45,75	56,448	,398	,853

Los resultados obtenidos en el Alfa de Cronbach, para la Variable Y: Compromiso Organizacional muestran que nuestro instrumento tiene una confiabilidad de 0.858, lo cual significa que tiene un nivel aceptable.

Anexo 5 Instrumentos de recolección de datos
Anexo 5-A Cuestionario de síndrome de burnout

El presente instrumento tiene como objetivo obtener información sobre el síndrome de burnout en los empleados del Banco de La Nación, zona lima este, año 2016.

A continuación, se presenta una serie de frases relativamente cortas, las cuales usted deberá responder con la mayor sinceridad posible y de acuerdo a sus propias experiencias. **Recuerde no hay respuestas “buenas” o “malas”.**

Marque con un aspa (x) la respuesta tomando en cuenta la siguiente escala:

	1 = En desacuerdo	2 = A veces	3 = De acuerdo
1.- Me siento emocionalmente cansado(a) por mi trabajo.	1	2	3
2.- Cuando termino mi turno de trabajo me siento vacío(a).	1	2	3
3.- Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado(a).	1	2	3
4.- Siento que puedo entablar relaciones con los clientes fácilmente.	1	2	3
5.- Siento que trato a algunos clientes como si fueran objetos.	1	2	3
6.- Siento que trabajar todo el día con personas me cansa.	1	2	3
7.- Siento que trato con mucha eficiencia los problemas de mis clientes.	1	2	3
8.- Siento que el trabajo que realizó todos los días me agota.	1	2	3
9.- Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	1	2	3
10.- Siento que me he vuelto más duro(a) con las personas.	1	2	3
11.- Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	1	2	3
12.- Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo.	1	2	3
13.- Me siento frustrado (a) por mi trabajo.	1	2	3
14.- Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo.	1	2	3
15.- Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes.	1	2	3
16.- Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	1	2	3
17.- Siento que pudo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes:	1	2	3
18.- Me siento estimulado después de trabajar en contacto con mis clientes.	1	2	3
19.- Creo que consigo muchas cosas útiles en mi profesión.	1	2	3
20.- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades:	1	2	3
21.- Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	1	2	3
22.- Me parece que los clientes me culpan por sus problemas.	1	2	3

Anexo 5-B. Cuestionario de compromiso organizacional

El presente instrumento tiene como objetivo obtener información sobre el Compromiso Organizacional en los empleados del Banco de La Nación, zona lima este, año 2016.

A continuación, se presenta una serie de frases relativamente cortas, las cuales usted deberá responder con la mayor sinceridad posible y de acuerdo a sus propias experiencias. **Recuerde no hay respuestas “buenas” o “malas”.**

Marque con un aspa (x) la respuesta tomando en cuenta la siguiente escala:

	1 = En desacuerdo	2 = A veces	3 = De acuerdo
1.- Me gustaría continuar el resto de mi carrera profesional en esta organización	1	2	3
2.- Creo que no estaría bien dejar esta organización, aunque me vaya a beneficiar el cambio	1	2	3
3.- Si continúo en esta organización es porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí.	1	2	3
4.- Siento de verdad, que cualquier problema en esta organización, es también mi problema.	1	2	3
5.- Creo que debo mucho a esta organización.	1	2	3
6.- Aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar este trabajo ahora mismo.	1	2	3
7.- Trabajar en esta organización significa mucho para mí.	1	2	3
8.- Esta organización se merece mi lealtad.	1	2	3
9.- Una de las desventajas de dejar esta organización es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo.	1	2	3
10.- En esta organización me siento como en familia.	1	2	3
11.- No siento ninguna obligación de tener que seguir trabajando para esta organización.	1	2	3
12.- Si ahora decidiera dejar esta organización muchas cosas en mi vida personal se verían interrumpidas.	1	2	3
13.- Estoy orgulloso de trabajar en esta organización.	1	2	3
14.- Me sentiría culpable si ahora dejara esta organización.	1	2	3
15.- En este momento, dejar esta organización supondría un gran costo para mí.	1	2	3
16.- No me siento emocionalmente unido a esta organización	1	2	3
17.- Creo que no podría dejar esta organización porque siento que tengo una obligación con la gente de aquí.	1	2	3
18.- Creo que si dejara esta organización no tendría muchas opciones de encontrar otro trabajo.	1	2	3
19.- Me siento parte integrante de esta organización.	1	2	3
20.- Ahora mismo, trabajo en esta organización más porque lo necesito que porque yo quiera.	1	2	3
21.- Podría dejar este trabajo, aunque no tenga otro a la vista	1	2	3

Anexo 6 Matriz de datos – Aplicación de instrumentos.

Encuestados	Variable X: Estrés laboral	Dimensiones			Variable Y: Compromiso organizacional	Dimensiones		
		Cansancio Emocional	Despersonalización	Disminución de la realización		Afectiva	Continuidad	Normativa
1	39	16	6	17	36	17	9	10
2	41	12	5	24	55	19	20	16
3	34	11	5	18	48	18	17	13
4	45	17	7	21	50	18	17	15
5	53	23	11	19	50	18	17	15
6	54	27	13	14	40	9	22	9
7	33	11	6	16	43	18	13	12
8	42	16	6	20	46	18	16	12
9	39	11	5	23	49	17	18	14
10	33	15	7	11	39	18	10	11
11	44	18	9	17	44	14	18	12
12	40	13	6	21	36	15	10	11
13	39	17	7	15	40	11	18	11
14	49	20	8	21	48	19	17	12
15	51	21	14	16	37	12	15	10
16	53	21	13	19	46	14	20	12
17	38	9	5	24	52	19	16	17
18	47	20	10	17	43	15	17	11
19	33	11	5	17	40	17	13	10
20	35	14	5	16	51	18	18	15
21	43	16	5	22	58	19	22	17
22	39	9	6	24	57	19	20	18
23	43	17	9	17	51	16	21	14
24	50	20	10	20	42	17	13	12
25	36	13	7	16	46	18	16	12
26	41	12	6	23	39	15	12	12
27	43	13	6	24	51	19	20	12
28	42	15	7	20	47	15	22	10
29	40	14	5	21	48	16	19	13
30	37	17	6	14	38	16	11	11
31	43	12	8	23	40	12	17	11
32	44	14	7	23	50	16	22	12
33	37	9	5	23	43	19	14	10
34	36	12	5	19	52	19	19	14
35	41	9	8	24	49	18	17	14
36	47	20	12	15	47	16	19	12
37	39	9	6	24	45	16	15	14
38	37	10	8	19	33	13	11	9
39	44	17	7	20	45	18	14	13

40	39	12	5	22	47	18	14	15
41	37	10	7	20	40	19	10	11
42	39	11	11	17	37	15	14	8
43	42	14	6	22	50	19	18	13
44	37	12	5	20	38	16	11	11
45	42	12	7	23	54	19	20	15
46	39	16	6	17	36	17	9	10
47	41	12	5	24	55	19	20	16
48	34	11	5	18	48	18	17	13
49	45	17	7	21	50	18	17	15
50	53	23	11	19	50	18	17	15
51	54	27	13	14	40	9	22	9
52	33	11	6	16	43	18	13	12
53	42	16	6	20	46	18	16	12
54	39	11	5	23	49	17	18	14
55	33	15	7	11	39	18	10	11
56	44	18	9	17	44	14	18	12
57	40	13	6	21	36	15	10	11
58	39	17	7	15	40	11	18	11
59	49	20	8	21	48	19	17	12
60	51	21	14	16	37	12	15	10
61	53	21	13	19	46	14	20	12
62	38	9	5	24	52	19	16	17
63	47	20	10	17	43	15	17	11
64	33	11	5	17	40	17	13	10
65	35	14	5	16	51	18	18	15
66	43	16	5	22	58	19	22	17
67	39	9	6	24	57	19	20	18
68	43	17	9	17	51	16	21	14
69	50	20	10	20	42	17	13	12
70	36	13	7	16	46	18	16	12
71	41	12	6	23	39	15	12	12
72	43	13	6	24	51	19	20	12
73	42	15	7	20	47	15	22	10
74	40	14	5	21	48	16	19	13
75	37	17	6	14	38	16	11	11
76	43	12	8	23	40	12	17	11
77	44	14	7	23	50	16	22	12
78	37	9	5	23	43	19	14	10
79	36	12	5	19	52	19	19	14
80	41	9	8	24	49	18	17	14
81	47	20	12	15	47	16	19	12
82	39	9	6	24	45	16	15	14
83	37	10	8	19	33	13	11	9
84	44	17	7	20	45	18	14	13
85	39	12	5	22	47	18	14	15
86	37	10	7	20	40	19	10	11
87	39	11	11	17	37	15	14	8
88	42	14	6	22	50	19	18	13
89	37	12	5	20	38	16	11	11
90	42	12	7	23	54	19	20	15
91	39	16	6	17	36	17	9	10
92	41	12	5	24	55	19	20	16
93	34	11	5	18	48	18	17	13

94	45	17	7	21	50	18	17	15
95	53	23	11	19	50	18	17	15
96	54	27	13	14	40	9	22	9
97	33	11	6	16	43	18	13	12
98	42	16	6	20	46	18	16	12
99	39	11	5	23	49	17	18	14
100	33	15	7	11	39	18	10	11
101	44	18	9	17	44	14	18	12
102	40	13	6	21	36	15	10	11
103	39	17	7	15	40	11	18	11
104	49	20	8	21	48	19	17	12
105	51	21	14	16	37	12	15	10
106	53	21	13	19	46	14	20	12
107	38	9	5	24	52	19	16	17
108	47	20	10	17	43	15	17	11
109	33	11	5	17	40	17	13	10
110	35	14	5	16	51	18	18	15
111	43	16	5	22	58	19	22	17
112	39	9	6	24	57	19	20	18
113	43	17	9	17	51	16	21	14
114	50	20	10	20	42	17	13	12
115	36	13	7	16	46	18	16	12
116	41	12	6	23	39	15	12	12
117	43	13	6	24	51	19	20	12
118	42	15	7	20	47	15	22	10
119	40	14	5	21	48	16	19	13
120	37	17	6	14	38	16	11	11
121	43	12	8	23	40	12	17	11
122	44	14	7	23	50	16	22	12
123	37	9	5	23	43	19	14	10
124	36	12	5	19	52	19	19	14
125	41	9	8	24	49	18	17	14
126	47	20	12	15	47	16	19	12
127	39	9	6	24	45	16	15	14
128	37	10	8	19	33	13	11	9
129	44	17	7	20	45	18	14	13
130	40	14	5	21	48	16	19	13
131	37	17	6	14	38	16	11	11
132	43	12	8	23	40	12	17	11
133	44	14	7	23	50	16	22	12
134	37	9	5	23	43	19	14	10
135	36	12	5	19	52	19	19	14
136	41	9	8	24	49	18	17	14
137	47	20	12	15	47	16	19	12
138	39	9	6	24	45	16	15	14
139	37	10	8	19	33	13	11	9
140	44	17	7	20	45	18	14	13

Anexo 7 Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ

Agencia La Molina
Código Of. 0066



Carta EF/ 92.0066 N° 0186-2016

AL : **Sr. Oscar Yoel Aliaga Colacci**
Licenciado en Administración

ASUNTO : Consentimiento para efectuar encuestas a trabajadores para trabajo de investigación - Tesis.

REFERENCIA : Solicitud N° 001-2016

FECHA : La Molina, 01 de setiembre de 2016

Es grato dirigirme a Usted para saludarle cordialmente y a la vez, en atención al documento de la referencia, por lo cual solicité autorización para realizar encuesta en la agencia La Molina, a fin de desarrollar trabajo de investigación por el curso de "desarrollo de proyecto de investigación como parte de los estudios de Maestría en Gestión Pública en la Universidad Privada Cesar Vallejo.

En atención al pedido efectuado, se le autoriza para que desde el mes de Setiembre a Octubre 2016, pueda llevarse a cabo encuestas de los empleados de la agencia la Molina, esto con fines de estudio y sustento de su proyecto de investigación -Tesis requerido por la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para renovarles las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

ANA MARÍA LEÓN ARANGUREN
FUNCIONARIO - ADMINISTRADOR (e)
AG. LA MOLINA
COD 0284782

Av. La Molina 1057 Urb. San Cesar 1ra Etapa
Teléfono: 349-6200

Apéndice

Artículo científico

1. TITULO

Síndrome de burnout y compromiso organizacional en los empleados del banco de la Nación, lima este, año 2016.

2. AUTOR

Lic. Adm. Oscar Yoel Aliaga Colacci

Correo electrónico: oscar1406@hotmail.com

3. RESÚMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Síndrome de burnout y compromiso organizacional en los empleados del banco de la Nación, lima este, 2016”. El propósito es analizar la relación que existe entre el síndrome burnout y el compromiso organizacional en los trabajadores del Banco de la Nación del sector lima este durante el año 2016, profundizando en sus diferentes dimensiones, para ampliar los conocimientos de los factores estresantes a los que estamos expuestos continuamente, y así determinar si estos factores tienen influencia en el compromiso organizacional. Durante el desarrollo de la investigación veremos que el compromiso organizacional engloba, el desempeño, la satisfacción laboral, etc. Es decir, refleja el vínculo que tiene el trabajador con la organización. Estos nuevos datos obtenidos serán de mucha ayuda para las organizaciones que deseen aplicarlas ya que permitirá conocer y prevenir enfermedades causadas por estrés, así como el absentismo, los problemas de salud en el trabajo, inasistencias y causas que afectan a la organización y como prevenirlas. Se desarrollarán a través de datos estadísticos recolectados a través de encuestas.

4. PALABRAS CLAVE

- Síndrome de Burnout
- Compromiso Organizacional

5. ABSTRAC

The present research work is entitled "Burnout syndrome and organizational commitment in employees of the Bank of the Nation, Lima, 2016". The purpose is to analyze the relationship between burnout syndrome and organizational commitment in Banco de la Nación employees in the Lima East sector during 2016, in order to broaden their knowledge of the stressors We are continuously exposed, and thus determine if these factors have an influence on organizational commitment. During the development of the research we will see that the organizational commitment includes, the performance, the job satisfaction, etc. That is, it reflects the bond that the worker has with the organization. These new data will be of great help to organizations wishing to apply them as they will allow them to know and prevent illnesses caused by stress, as well as absenteeism, health problems at work, absences and causes that affect the organization and how to prevent them. They will be developed through statistical data collected through surveys.

6. KEYWORD

- Burnout syndrome
- Organizational commitment

7. INTRODUCCIÓN

La presente tesis de maestría denominada "Síndrome de burnout y compromiso organizacional en los empleados del Banco de La Nación, lima este, año 2016". Surge de la necesidad de encontrar métodos eficaces para el manejo del estrés laboral crónico conocido también como síndrome de burnout, objetivo general fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, lima este, 2016 y su hipótesis general es que existe una

relación inversa significativa entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en el área mencionada.

En un mundo cambiante como el de hoy donde todo se trata de hacer cada vez más rápido es imposible no darse cuenta que nuestro organismo reacciona de diversas maneras a diferentes estímulos internos y externos muchas veces sobrecargándose, a tal punto de afectar nuestra salud física y psicológica.

A la manifestación de estos síntomas se le conoce como “estrés” que significa tensión, la cual influye en nuestras actividades diarias y dentro de este aspecto en nuestra vida laboral, siendo muchas veces causa de ausentismo y baja productividad en la empresa. Y al estrés crónico causado específicamente en el ámbito laboral que tiene repercusiones físicas y psicológicas en cada individuo se le conoce como síndrome de burnout (síndrome de estar quemado), en nuestra investigación veremos cómo estos cambios afectan al compromiso organizacional y sus dimensiones.

8. METODOLOGÍA

Nuestro estudio es estudio es cuantitativo, descriptivo, correlacional, no experimental, transversal. Se puede describir según sus características, de la siguiente forma:

Según su finalidad, el tipo de estudio es una investigación básica o también llamada investigación teórica, pura o fundamental. “Tiene como fin crear un cuerpo de conocimiento teórico, sin preocuparse de su aplicación práctica. Se orienta a conocer y persigue la resolución de problemas amplios y de validez general” (Landeau, 2007, p.55).

Valderrama (2013) afirma “...realiza investigaciones originales, experimentales o teóricas, con la finalidad de obtener nuevos conocimientos. También analiza propiedades, estructuras y relaciones con el fin de formular y contrastar hipótesis, teorías o leyes.” (p.164)

Según su carácter, nuestra investigación es de tipo descriptiva ya que busca como su propio nombre lo dice, describir los sucesos o características de un grupo objeto de estudio. Hernández y Fernández (2006) afirman que “la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p.103).

Según su naturaleza, nuestra investigación es de tipo cuantitativa ya que se basa en aspectos observables, medibles, utiliza el análisis de datos y las pruebas estadísticas como instrumentos de medición. Hernández, Fernández y Baptista (2014) refieren “el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.5).

Según su alcance temporal, nuestra investigación es transversal ya que el estudio se hace en un momento determinado de tiempo, buscando características del desarrollo de los individuos en un momento dado.

9. RESULTADOS

De la Hipótesis general obtenemos:

Hipótesis Nula (H_0): No existe una relación inversa significativa entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016

Hipótesis Alternativa (H_1): Existe una relación inversa significativa entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016

Correlación entre la variable síndrome burnout y la variable compromiso organizacional

		Síndrome de burnout	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	1,000	-,453**
		.	,000
		140	140
	Compromiso Organizacional	-,453**	1,000
		,000	.
		140	140

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

Se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para identificar la correlación entre ambas variables considerando:

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ Si $p < \alpha$ entonces se rechaza H_0

El nivel de significancia en nuestro caso es $p = 0,000$ por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa (H_1). El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es de -0.453 el cual indica que existe una relación significativa de carácter inverso, entre las variables síndrome de burnout y compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación, lima este, año 2016

10. DISCUSIÓN

Tal como menciona Malsach y Jackson (1981) el agotamiento emocional se define como cansancio o fatiga psíquica, una sensación de no poder dar más. En lo referente al síndrome de burnout, el mayor porcentaje de trabajadores presenta agotamiento emocional con una frecuencia elevada de 67% lo cual concuerda con Cuba (2013) cuyo grupo de estudio superaba 67.5% en agotamiento emocional y relativamente deseables en despersonalización y realización personal, sin embargo, difiere de García (2015) en donde el síndrome de burnout obtuvo un nivel bajo en la dimensión agotamiento emocional, quiere decir que los trabajadores tiene poseen un adecuado dinamismo para afrontar los retos que exige su labor.

11. CONCLUSIONES

Existe una relación inversa significativa entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación, Lima este, 2016 ya que el coeficiente obtenido es $-0,453$ y el coeficiente de significancia que se obtuvo fue de 0.000 lo cual demuestra que existe una relación inversa entre las variables, es decir cualquier variación que tenga la primera variable afectará de forma similar pero contraria a la otra.

Podemos concluir que las excesivas horas de trabajo, el constante contacto con el público y la presión de trabajar rápido y con dinero afectan a los trabajadores del Banco de la Nación de diferentes cargos, a nivel físico y emocional exponiendo al persona a niveles altos de estrés por periodos prolongados y que no pueden ser superados aún después de la jornada laboral aumentando el cansancio emocional lo que disminuye el desempeño y el compromiso con la entidad, tal como muestran los resultados.

Con estos datos podemos darnos cuenta que la dimensión afectiva del compromiso organizacional es la que tiene mayor interrelación con el síndrome de burnout, es decir, que mientras mayor sea el estrés que presente cada individuo menor será su nivel de compromiso afectivo, esto traería consigo una falta de deseo de seguir perteneciendo a la organización, aumentando la posibilidad de deserción, el vínculo afectivo es principalmente afectado por el agotamiento emocional, al sentir el individuo que tiene demasiada carga laboral o que no tiene roles definidos pierde el deseo de seguir adelante y poco a poco va cayendo en la monotonía, el aburrimiento, la frustración de no sentirse parte de un todo.

El caso contrario sería la dimensión de continuidad que dentro de todas las dimensiones presentó la correlación más baja, según indican los datos es el que menos se afecta por el estrés, debido a que es un tipo de relación más racional y en muchos casos no depende de los factores internos sino de la posibilidad de tener o no una nueva propuesta laboral, de ser el caso de que se presentara la oportunidad, el trabajador evaluaría en ese momento los pros y contras de dejar el trabajo, solo en ese caso se pondría a pensar en los niveles de estrés o en la organización.

12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Chanduvi, G. Vega, L. (2015). *Síndrome de Burnout entre personal técnico de enfermería de dos centros hospitalarios estatales, de las entidades MINSA y ESSALUD en Chiclayo, 2013* (tesis de licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú. Recuperado el 16 de octubre de 2016 de: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/551/1/TL_ChanduviPenaGenesis_VegaFalconLisbeth.pdf

García, A. (2015). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – región norte 2012* (tesis de licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú. Recuperado el 18 de octubre del 2016 de: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/469/1/TL_Garcia_Baca_RosaDeGuadalupe.pdf

Pérez, R. (2014). *Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas* (tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.

Zegarra, F. (2014). *Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en el personal de salud del hospital de San Juan de Lurigancho* (tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Recuperado el 18 octubre del 2016 de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3747>