



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESGASTE OCUPACIONAL EN  
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR PÚBLICO DEL  
DISTRITO DE TRUJILLO.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTORA:**

**Br. Deza Lossio, Erika Melissa**

**ASESORES:**

**Dra. Karla Adriana Azabache Alvarado**

**Mgr. Tania Polo López**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Comportamiento organizacional**

**Trujillo – Perú**

**2018**



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 07  
Fecha : 31-03-2017  
Página : 1 de 1

Yo Erika Melissa Deza Lossio, identificado con DNI N° 42909589, egresado de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo ( x ) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado; Compromiso Organizacional y Desgaste Ocupacional en trabajadores administrativos del sector público del Distrito de Trujillo; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

  
FIRMA

DNI: 42909589

FECHA: Febrero,2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Página del Jurado

---

Dra. Karla Adriana Azabache Alvarado  
(Presidenta del Jurado)

---

Mgtr. Tania Polo López  
(Secretaria)

---

Dr. José Luis Ventura León  
(Vocal)

## Dedicatoria

A Dios:

Por su amor incondicional, el cual muchas veces me ayudó a ponerme en pie cuando me sentía desfallecer, y sin duda fue luz en mi camino.

A mi madre:

Por haberme acompañado y aconsejado en cada decisión que he tomado, por ser no sólo mi madre, sino también mi cómplice y guía, eres el mayor de mis motivos para salir adelante mamá.

A mis asesoras:

Por la paciencia, cariño y respeto, porque siempre han estado guiándome cuando las he necesitado sin importar la hora, porque cada encuentro ha sido grato y de mucho aprendizaje, gracias por la confianza depositada en mí.

## Agradecimiento

A mi madre Gladys Lossio Castillo, por ser mi brújula, mi razón y motivo para ser mejor cada día, porque me enseñó el valor del trabajo, me inculcó con ejemplo la perseverancia, el amor y respeto por los demás, porque sin ella nada sería igual, porque a pesar de los obstáculos siempre hemos salido adelante, porque a pesar de no coincidir en muchas cosas ella siempre, siempre, será mi mejor consejera. Porque quiero, deseo, y aspiro ser su mayor orgullo.

Al Ing. César Acuña Peralta, por haberme apoyado en la realización de este sueño académico y con ello permitirme culminar mi carrera universitaria, por sus muestras de cariño y respeto hacia mí, pero sobre todo por la confianza que deposita en sus jóvenes, gracias infinitas por darnos la posibilidad de seguir adelante.

Al Ing. Juan José Fort Cabrera, porque no solo es mi jefe, sino un buen amigo, quien vio en mí la capacidad necesaria para asumir un puesto de trabajo y sin duda alguna me lo brindó, te agradezco por haberme facilitado el tiempo para realizar mis practicas Pre Profesionales, desarrollar mi tesis y cumplir con mis funciones laborales, como bien dirías Jj Fort: “Gracias de todo corazón”

A ti, por ser incondicionalmente el camino a nuevos pasos, porque has cuidado hasta el último detalle para que no perdiera la fe y la calma, porque te has convertido en ese alguien que siempre uno sueña, desea y espera para compartir mil y un aventuras. Sépalo usted cuán especial es para mí JGabo.

## **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Erika Melissa Deza Lossio, con DNI 42909589, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también que toda la información y datos que se muestran en la presente tesis son genuinos y reales

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

Trujillo, Febrero del 2018

---

Br. Erika Melissa Deza Lossio

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

Presento ante Uds. la tesis “Compromiso organizacional y desgaste ocupacional en trabajadores administrativos del sector público del distrito de Trujillo”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada en Psicología, esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

## ÍNDICE

Página del Jurado.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Declaratoria de autenticidad.....	vi
Presentación.....	vii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	12
1.1. Realidad Problemática.....	12
1.2. Trabajos Previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	15
1.4. Formulación del problema.....	30
1.5. Justificación del estudio.....	30
1.6. Hipótesis.....	31
1.7. Objetivos.....	32
II. MÉTODO.....	33
2.1. Diseño de Investigación.....	33
2.2. Variables, Operacionalización .....	34
2.3. Población y muestra.....	35
2.4. Técnicas en instrumentos de recolección de datos.....	37
2.5. Métodos de análisis de datos.....	40
2.6. Aspectos Éticos.....	41
III. RESULTADOS.....	42
IV. DISCUSIÓN.....	48
V. CONCLUSIÓN.....	53
VI. RECOMENDACIONES.....	54

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	42
<i>Relación y tamaño de efecto entre el compromiso organizacional y el desgaste ocupacional en trabajadores administrativos del sector público del distrito de Trujillo.</i>	
Tabla 2.....	43
<i>Relación y tamaño de efecto entre las dimensiones del compromiso organizacional y el agotamiento en trabajadores administrativos del sector público del distrito de Trujillo.</i>	
Tabla 3.....	44
<i>Relación y tamaño de efecto entre las dimensiones del compromiso organizacional y la despersonalización en trabajadores administrativos del sector público del distrito de Trujillo.</i>	
Tabla 4.....	45
<i>Relación y tamaño de efecto entre las dimensiones del compromiso organizacional y la insatisfacción de logro en trabajadores administrativos del sector público del distrito de Trujillo.</i>	
Tabla 5.....	46
<i>Relación y tamaño de efecto entre las dimensiones del compromiso organizacional y los problemas psicosomáticos en trabajadores administrativos del sector público del distrito de Trujillo.</i>	

## RESUMEN

La presente investigación de tipo correlacional, tuvo como principal objetivo analizar la relación entre las variables de compromiso organizacional y el desgaste ocupacional en colaboradores administrativos del sector público del distrito de Trujillo. Los participantes fueron 350 trabajadores administrativos de instituciones públicas, 250 varones (71.4%) y 100 mujeres (28.6%); con edades entre 21 y 60 años ( $M=42.98$ ). Los instrumentos para recolectar los datos fueron: el Cuestionario de Compromiso organizacional (Meyer y Allen, 1990) y el Cuestionario de Desgaste ocupacional (Prado, 2010). La evidencia empírica obtenida señaló relación inversa entre ambas variables, el compromiso como medida general y el desgaste ocupacional alcanzaron magnitud de relación mediana ( $r_s = -.30$ ). A nivel de dimensión, el compromiso afectivo con la dimensión de agotamiento, también alcanzaron un grado de relación mediano ( $r_s = -.38$ ) y con la dimensión de somatización alcanzo un grado de relación pequeño ( $r_s = -.10$ ). En tanto, la dimensión de compromiso continuo con las dimensiones de agotamiento, despersonalización, insatisfacción del logro y problemas psicosomáticos; así como, compromiso normativo con agotamiento, despersonalización e insatisfacción del logro alcanzaron una fuerza de relación pequeña ( $r_s \leq -.30$ ).

*Palabras Clave: Compromiso Organizacional, Desgaste Ocupacional*

## ABSTRACT

The main objective of the present correlational investigation was to analyze the relationship between organizational commitment variables and occupational wear and tear on administrative employees of the public sector of the district of Trujillo. The participants were 350 administrative workers from public institutions, 250 men (71.4%) and 100 women (28.6%); with ages between 21 and 60 years ( $M = 42.98$ ). The instruments to collect the data were the Organizational Commitment Questionnaire (Meyer and Allen, 1990) and the Occupational Attrition Questionnaire (Prado, 2010). The empirical evidence obtained indicated an inverse relationship between both variables, the commitment as a general measure and the occupational wear reached the magnitude of the median relation ( $r_s = -.30$ ). At the dimension level, the affective commitment with the exhaustion dimension also reached a medium degree of relationship ( $r_s = -.38$ ) and with the dimension of somatization reached a small degree of relationship ( $r_s = -.10$ ). In as much, the dimension of continuous commitment with the dimensions of exhaustion, depersonalization, dissatisfaction of the achievement and psychosomatic problems; as well as, normative commitment with exhaustion, depersonalization and dissatisfaction of achievement reached a small relationship strength ( $r_s \leq -.30$ ).

*Keywords: Organizational Commitment, Occupational Wastage.*

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

Desde los inicios de la actividad comercial formalizada, mediante el establecimiento de las organizaciones, se ha observado una serie de dificultades como: trabajo de baja calidad, disminución en la productividad, autoevaluación negativa, desmotivación laboral, conflicto de roles, clima organizacional poco saludable, doble presencia, fuga de talentos entre otros (Chiavenato, 2009).

Frente a ello, la Psicología Organizacional viene mostrando un incremento gradual en el interés por el estudio del problema suscitado en las organizaciones; encontrando en la falta de compromiso del trabajador un factor clave asociado a las dificultades que ellos muestran en perjuicio de la institución (Meyer y Herscovitch, 2004).

Además, pese al alza en el desarrollo económico de América latina, Perú se ubica en el último lugar en garantizar el cumplimiento de incentivos y en séptimo de desempleo con el 66% de hogares donde, por lo menos una persona, ha estado desempleada en los últimos 12 meses; así mismo el 79% de los trabajadores tiene sentimientos de inseguridad debido a contratos de corta duración (Corporación Latinobarómetro, 2016).

Dificultades como las que ya se mencionaron están relacionadas al bajo nivel de compromiso en los trabajadores y a su vez este fenómeno está presente en la mayoría de empresas, tal como lo demuestra Aliaga (2014) en Lima, Arequipa y Chiclayo el 52% de trabajadores escasamente se comunican entre sí, el 47% está insatisfecho con su salario, el 41% percibe escaso apoyo entre compañeros, el 52% desean ser reconocidos por sus jefes, 48% tener mejor comunicación y 49% acceder a capacitaciones.

A nivel local, los trabajadores trujillanos también están expuestos al incumplimiento de incentivos laborales, falta de reconocimiento a su desempeño y productividad alcanzados en el 2016, lo cual disminuye su nivel de compromiso, según informó El Correo (05 de enero de 2017) los “Trabajadores del Ministerio Público advierten presentar renuncia masiva”

luego que el Ministerio de Economía y Finanzas no les canceló sus bonos por desempeño y productividad aprobados en el 2012, además son de 19 trabajadores del Instituto de Medicina Legal de Trujillo, quienes solicitaron ante la Fiscalía una licencia sin goce de haber por un periodo de 90 días. Por consiguiente y, a raíz de todo lo expuesto, Schaufeli y Baker (2004) advierten que el escaso compromiso organizacional tiene un impacto negativo en la salud de los trabajadores. En este sentido la Organización Internacional del Trabajo (2001) sostiene que 1 de cada 10 trabajadores sufre de depresión, ansiedad, estrés y cansancio, lo cual en algunos casos llevan al desempleo y a la hospitalización, además analizando su evolución advierten que esta sintomatología propia del trabajador con desgaste ocupacional, tienden a incrementarse.

De ahí que, frente a la desbordante problemática que dificulta el óptimo crecimiento organizacional, García (2012) afirma que el compromiso es un elemento fundamental para reducir los efectos provocados por el desgaste ocupacional, pues el deseo de permanencia reduce la intención de abandono laboral facilitando la obtención de objetivos y metas organizacionales mediante la implementación y desarrollo estratégico.

Así mismo, la Organización Mundial de la Salud (2010) confirma que el desgaste ocupacional va en aumento causando 159,500 muertes de trabajadores al año, 268 millones de accidentes que generan 3 días de pérdida laboral por descanso médico y 160 millones de nuevos reportes de trabajadores con enfermedades psicosomáticas: el 11% es asma, 10% cáncer de pulmón y 8% trastornos depresivos relacionado con riesgos ocupacionales, además que los trabajadores con alergias son 13% menos productivos.

Por otro lado, en el marco teórico se hablará de la estrecha relación que existe entre las variables según estudios encontrados durante la elaboración de la presente investigación, sin embargo durante esa búsqueda de información se observó que solo existen investigaciones de adaptaciones psicométricas en el sector privado y con respecto al sector público se encontró que a pesar del impacto social que ejercen los

trabajadores no se realizan investigaciones en este ámbito, además se demuestra que el gobierno adopta medidas que resultan contraproducentes si se trata de fomentar el compromiso organizacional, pues si bien es cierto las políticas de incentivos laborales tienen sustento legal, en la praxis los trabajadores no visualizan tales beneficios; y por si fuese poco también acuña contratos laborales que por sus características atentan contra el sentido de compromiso de sus colaboradores (Pérez, 2010).

De ahí nace la iniciativa por investigar la interacción del compromiso organizacional y desgaste ocupacional en trabajadores administrativos del sector público del distrito de Trujillo, partiendo de la situación laboral en la que muchos colaboradores se encuentran y el tiempo de servicio que poseen.

## **1.2. Trabajos Previos**

A nivel internacional, Uribe (2014) estudió la relación de desgaste ocupacional y trastornos psicosomáticos, en una muestra de 75 trabajadores públicos que imparten justicia en México mediante la Escala de Desgaste Ocupacional de Uribe (2010), los resultados mostraron que el desgaste ocupacional es la mejor variable para pronosticar trastornos psicosomáticos en términos de factores psicosociales dentro del trabajo; también utilizaron correlaciones, análisis de varianza, un modelo estructural para ajustar las variables en términos estructurales y el alfa de Cronbach para las variables evaluadas se ubicó entre .63 y .83 de confiabilidad, lo cual demuestra que la población en la que se realizó el estudio se encuentra en un riesgo psicosocial en el trabajo, desarrollándose cada uno de ellos en condiciones de menosprecio.

A nivel regional, García (2012) realizó una investigación para determinar si existe relación entre las características del desgaste ocupacional y el compromiso organizacional en los trabajadores; el diseño utilizado fue

descriptivo correlacional no experimental, la población estuvo conformada por 84 trabajadores de la región norte de Chiclayo, haciendo uso del Inventario burnout de Maslach (MBI) y el Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen; dentro de los hallazgos más relevantes se encontró una correlación de - 0.244 entre la dimensión agotamiento emocional y compromiso organizacional, variables que se encuentran dentro del Desgaste emocional y el compromiso organizacional, lo que demuestra una relación entre ambas variables, desgaste ocupacional y compromiso organizacional.

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

#### **1.3.1. Compromiso Organizacional**

Desde los inicios de la utilización del término compromiso organizacional, Katz y Kahn (1977) fueron los investigadores más resaltantes que definieron a este término como la interiorización de los objetivos de la empresa por parte de los empleados, para así generar coherencia entre estos y las metas organizacionales.

Por su parte Robbins y Coulter (2005) asumen otra perspectiva del compromiso organizacional, pues refiere que éste es un alto e importante predictor tanto de rotación como de satisfacción laboral.

Chiavenato (2004) enfoca al compromiso organizacional como toda voluntad que manifiesta conductualmente el empleado para la organización de la que forma parte, de modo tal que le permite dirigir sus esfuerzos para la consecución y éxito en el logro de objetivos.

Allen y Meyer (1997) manifiestan que es una condición psicológica que se desarrolla a lo largo del proceso relacional entre el trabajador, jefe y empresa, estableciendo vínculos de cercanía entre el empleado y su organización, es la determinación para

continuar laborando, es una necesidad encubierta, un deseo, obligación y vínculo entre el trabajador con su organización.

Tomando en cuenta cada uno de estos aportes ofrecidos por cada autor, se llega a la conclusión que compromiso organizacional es la expresión conductual que el trabajador ofrece a su organización teniendo como referencia la interiorización de objetivos de la empresa así como los propios, de esta manera se establece el vínculo entre el empleado y su organización.

#### **1.3.1.1. Factores predisponentes para el desarrollo del compromiso**

Allen y Meyer plantean diversos factores que influyen en el desarrollo del compromiso organizacional, y en la búsqueda de la información Sorenson (2013) reúne todos estos factores, refiere que el periodo óptimo para desarrollar compromiso organizacional son los primeros seis meses, cuando el trabajador está más motivado a dar su máximo esfuerzo guiado por el entusiasmo de pertenecer a una nueva organización, siendo vital que el área directiva o la jefatura participe directamente mediante acciones tales como: dar ánimos o alentar a sus colaboradores, brindar reconocimientos sociales, entre otros.

No obstante, si bien es cierto el autor hace hincapié en fomentar el compromiso durante los primeros seis meses, también aclara que las acciones de promoción deben continuar de forma permanente para el mantenimiento y reforzamiento del mismo, dado que ello servirá para contrarrestar futuros imprevistos.

Es así que Sorenson (2013) plantea los siguientes factores para el desarrollo del compromiso:

- **El bienestar**

Sorenson (2013) refiere que está relacionado al sentimiento de orgullo que los colaboradores experimentan al ser parte de determinada empresa, dado que esta condición psicológica incrementa y predispone a la iniciativa y eficacia debido a que bajo esta situación los colaboradores se perciben con autonomía y responsabilidad.

- **La comunicación del equipo**

Para dar a conocer los objetivos, la visión, misión, cultura organizacional, y todo lo referido a la empresa. Además cumple una función motivacional dado que expresa emociones, por ello la comunicación debe ser permanente incluso aquel jefe que con palabras no comunica, lo hace con su silencio, indiferencia, o la negativa a involucrarse con sus colaboradores (Frías, 2014).

- **El trato del equipo**

El trato equitativo genera que el trabajador se sienta reconocido y su compromiso aumente (Sorenson, 2013)

- **La participación**

Es el componente afectivo del compromiso, pues movilizan y ponen en marcha recursos personales básicos para socializar e interrelacionarse con los compañeros y jefes, cultiva relaciones interpersonales con lazos que a la larga se equiparan, aunque en menor magnitud, a los lazos familiares, de ahí que se hable de sentido de hermandad o familiaridad (Sorenson, 2013).

### 1.3.1.2. Componentes del compromiso

#### - **Compromiso afectivo:**

Vínculo emocional, componente subjetivo pues va relacionada a la satisfacción de necesidades y expectativas que cada empleado trae consigo y son inherentes a sus características de personalidad determinadas también por las condiciones socioculturales vividas (Allen y Meyer, 1990)

A partir de lo que, se conoce de la gran importancia que cobra el sentirse en familia, ya que toda persona se apertura y muestra mayor disposición a identificarse.

Así mismo, Rivera (2010) sustenta que la felicidad fomenta integración y satisfacción constituida en compromiso afectivo, reservado a la familia que interrelaciona a diario, al igual que en la empresa con sensación de pertenencia, libertad y lealtad.

De ahí que Rocha y Böhr (2010) explican que los trabajadores afectivamente comprometidos se vinculan e identifican con la empresa y sus metas, esforzándose por alcanzarlas, sin supervisión y disminuyendo las probabilidades de abandono.

#### - **Compromiso normativo**

Se refiere a lo normativo, es decir la obligación de permanecer en la organización por lealtad generada en base a la moralidad, así como la inclinación a seguir las normas (Arias, 2001).

Rivera (2010) dice que es la responsabilidad moral y voluntaria basada en las creencias y sentimientos del trabajador por la organización, de la cual se sienten parte importante, para agradecer lo aprendido y adquirido.

Bajo esta misma perspectiva, Allen y Meyer (1990) señalan que la adhesión del trabajador con empresa aumenta al auto percibirse en deuda por la oportunidad de trabajo con múltiples recompensas: vales de descuento, artículos de uso doméstico, actividades de integración o lúdicas, capacitaciones.

Por el contrario, el trabajador no reconocido genera culpa que merman la motivación intrínseca en su desempeño (Arciniega y González, 2011).

#### - **Compromiso continuo**

Para Arias (2001) se basa en la motivación extrínseca por lo que si los beneficios salariales son estables el empleado desiste de renunciar considerando la poca oferta laboral.

Somers (1995) refiere que algunos trabajadores enfrentan el miedo al desempleo guiados por su esperanza que les permite renunciar a las oportunidades limitadas de trabajo.

Es por ello que se puede determinar que el compromiso organizacional requiere de una serie de componentes para poder establecer en qué nivel está siendo afectado cada trabajador y con esto intervenir de la forma adecuada, buscando la mejoría de la organización.

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

#### **1.3.1.3.1. Generan ciudadanía organizacional:**

García (2001) reconoce el incremento de la eficacia y eficiencia de los trabajadores comprometidos cuando desarrollan conductas de ciudadanía organizacional, con acciones espontáneas y voluntarias que sobrepasan las exigencias de su puesto.

Características de las conductas para ser consideradas de ciudadanía organizacional:

- **Discrecionalidad**, al no ser funciones del puesto no son retribuidas y a veces quedan en el anonimato, pero son de gran importancia (García, 2001). Sin embargo, Hernández y Rovira (2014) refieren que la discreción no siempre es positiva, pues plantea opciones de respuesta de los trabajadores frente a situaciones que no están previstas en la descripción de su puesto: limitarse a hacer solo sus funciones, ir más allá de sus funciones o incluso en contra de la organización o individuos.
- **Altruismo**, también es denominada conducta prosocial se trata de ayuda que se ofrece, dentro del lugar de trabajo, a los compañeros en funciones específicas de su puesto guiados solo por motivación intrínseca (Organ,1977; García, 2001).
- **Virtud cívica**, al igual que el compromiso normativo, ésta hace referencia al sentido de responsabilidad. Para Tena (2010) consiste en una base de normas que están orientadas al bien común y son aceptadas por convención social dado que beneficia a todos, motiva a actuar de forma socialmente aprobada; estas conductas no responden al carácter del trabajador sino a la motivación de tipo virtuosa.
- **Cortesía**, es la sutileza o humildad al informar las acciones realizadas, solo cuando es necesario informar, Zarate y Artesi (2007) refieren que la cortesía también debe practicarse por los directivos, pues la humildad con la que lideran sus equipos, propia del estilo democrático, fomenta

el compromiso e identificación.

- **Deportividad**, nivel de tolerancia ante situaciones incómodas, Tejeda (2004) manifiesta que el desarrollo de una sociedad o entorno laboral con cultura democrática, política del reconocimiento tanto proveniente del jefe como de los compañeros y la aceptación del multiculturalismo, conduce inevitablemente al sentido de tolerancia haciendo que su práctica sea permanente.
  
- **Concienciación**, es la aceptación de las normas y la responsabilidad en el cumplimiento de las funciones, según Bayona, et al. (2007), es el eje principal en base al cual una empresa gira, pues el talento humano y la eficacia con que se desempeñan ésta medida en términos de resultados logrados y metas organizacionales.

#### **1.3.1.3.2. Incremento de la motivación:**

Allen y Meyer (1997) argumentaron que el componente afectivo incrementa la motivación para el esfuerzo físico o intelectual para cumplir con las metas, deseo personal por contribuir más, a pesar que ello implique más trabajo.

#### **1.3.1.3.3. Generan sentido de la responsabilidad:**

Con los deberes y el deber que asumido, no solo de asistir puntualmente a la empresa y desenvolverse en sus funciones Y cumplimiento de normas (García, 2001). Por consiguiente colaboradores comprometidos probablemente tengan pocos reportes de infracciones o memorándums de llamadas de atención.

#### **1.3.1.3.4. Ahorro de gastos administrativos:**

Para Betanzos y Paz (2007) brinda estabilidad y seguridad al contar con una remuneración económica estable y beneficios sociales; aumenta la responsabilidad y disminuye el ausentismo laboral, rotación de personal, fuga de talentos; e incrementa el ahorro significativo en tiempo y gastos administrativos para la empresa. Sin embargo para Meyer y Allen (1997) la estabilidad laboral corresponde a colaboradores con alto compromiso continuo con rendimiento laboral por debajo de los estándares establecidos, ya que solo trabajan por su salario, tienen culpa, resentimiento o frustración expresada con inasistencias, incumplimientos de los horarios, desacato de normas institucionales y déficit en la productividad; a excepción de trabajos que se renueva contrato por periodos cortos.

### **1.3.2. Desgaste Ocupacional**

Uribe (2010) manifiesta que consiste en el agotamiento de tipo emocional, así como la autopercepción de minusvalía y diversos tipos de malestar de carácter negativo en el ambiente y en el propio profesional o el cliente.

Maslach (1982), concibe por desgaste ocupacional, al incremento constante del repertorio de reacciones con emoción de agotamiento y actitudes desfavorables para los usuarios finales del servicio, por lo que los trabajadores con desgaste emocional se autoevalúan de forma negativa albergando cada vez más insatisfacción relacionada con su empleo.

### 1.3.2.1. Características o sintomatología

El Ministerio de Salud (2009) ha dado a conocer que el desgaste ocupacional causa daño psicológico manifestado en sintomatologías diversas según cada individuo, siendo que dicho daño sobrepasa al organismo que somatiza llegando a manifestarse físicamente.

Al respecto, Maslach (1982) describe las características de los trabajadores que padecen el desgaste ocupacional a nivel cognitivo, afectivo y conductual, estas son las siguientes:

- Estrés laboral, conductas depresivas, una tendencia de los trabajadores a evaluarse negativamente, insatisfacción con la autopercepción del desempeño laboral, infelicidad, sensación de desconexión consigo mismo.
- Incremento de conductas y actitudes negativas dirigidas a los usuarios o consumidores del servicio, inatención a las funciones del cargo y/o al cliente.
- Trastornos psicósomáticos o problemas cardíacos, alergias o síntomas de contracturas.
- Desempeño laboral deficiente, escasa identificación con la labor que desempeñan, insatisfacción con su centro de labores, incapacidad para desarrollar habilidades del puesto, apatía y desinterés frente a la posibilidad de adquirir nuevos conocimientos.

De igual forma Maslach (1982) propone la siguiente sintomatología:

- **Cansancio emocional (agotamiento):**  
La disminución de energía por el incremento del cansancio, desgaste y fatiga que repercute en la expresión de sus afectos

llegando a la pérdida de la capacidad de expresión de emociones, dan la impresión de no poseer recursos emocionales o empatía, la cual ha sido agotada con los usuarios en el contacto diario al momento de brindar la atención; implica pérdida de recursos físicos para realizar el trabajo, es necesario el sobreesfuerzo físico que contribuye al hastío emocional (Grau, 2007; Mansilla, 2010; Maslach, 1982).

- **Despersonalización:**

Irritabilidad, actitudes negativas y frialdad emocional, un trato impersonal, actitud de cinismo hacia los clientes, que son tratados de forma deshumana, pues el trabajador lo culpabiliza de sus problemas y no lo beneficia con el servicio que brinda (Maslach, 1982; Tonon, 2003; Gil-Monte, 2006).

- **Insatisfacción de logro:**

Consiste en adoptar una tendencia o línea de pensamiento por parte de los colaboradores orientada a evaluarse negativamente, lo que merma la habilidad para la realización de sus funciones y más aún, afecta a la relación con los usuarios (Maslach, 1982; Roca, 2001).

- **Psicosomática:**

Todos los factores se combinan con una serie de malestares físicos y somáticos en un espiral de deterioro que terminan con una enfermedad (Maslach, 1982).

Por su parte Shiron (1989) manifiesta que las enfermedades más comunes, son la pérdida de apetito, disfunciones sexuales, problemas de sueño, fatiga crónica problemas músculo esquelético.

### 1.3.2.2. Causas

Maslach y Jackson (1997) establece diversas causas del desgaste ocupacional, siendo de múltiple naturaleza, por lo cual creyó conveniente establecer categorías que faciliten su identificación:

#### - Factores de riesgo psicosocial

El término de riesgo psicosocial ha evolucionado a través de los años, así como también ha variado de acuerdo a los autores que han hecho referencia.

De modo tal que, remontándonos en la historia se entendía por riesgo psicosocial a las percepciones de los colaboradores, que abarcan diversos aspectos de la organización, por lo cual era difícil comprender el término pues las percepciones son subjetivas (OIT, 1986).

Bajo este mismo lineamiento Carayon, et al. (2001) manifiestan que los factores psicosociales están inmersos en todas las condiciones y características percibidas en el contexto laboral que albergan una carga emocional tanto para los colaboradores como para sus empleadores.

Por su parte Martín y Pérez (1997) se refieren a los riesgos psicosociales como todas las condiciones laborales de la organización, influyendo sobre el bienestar de los colaboradores, es decir en su salud física, psíquica o social y por consiguiente en el desempeño de sus funciones.

### 1.3.2.3. Criterios para los factores de riesgo psicosocial:

- **Normas:** Martín y Pérez (1997) afirman que hay normas que al ser cumplidas hace que existan problemas psicológicos y físicos pues afecta su salud.

Así mismo Maslach y Jackson (1997) refiere que son normas que no respetan los derechos de los trabajadores, por ejemplo aquellas reglas que impiden el derecho al crecimiento del colaborador, dignidad, libre expresión y salud integral.

- **Estilo autoritario castrante del jefe directo**

Chiavenato (2002) manifiesta que el jefe o administrador debiera empoderarse en liderazgo participativo con capacidad de dar un buen trato a sus colaboradores y habilidad para estimularse en el desarrollo de su iniciativa, pues todo jefe debe procurar la decisión compartida con su trabajador; de ahí que el estilo comunicativo que practique el líder, afecta positiva o negativamente el desempeño laboral del personal a su cargo.

- **Funciones del puesto: Dificultad percibida**

Al respecto Gil Monte (2006) manifiesta que los trabajadores que no se desempeñan bien por lo general acumulan culpa, que aumenta el desgaste ocupacional pudiendo llevar a enfermedad física: somatización, que merma el desempeño.

Por su parte, Rodríguez (2009) afirman que los riesgos psicosociales son factores disfuncionales que ocasionan procesos inadecuados o carga indebida que aumenta el estrés con efectos nocivos en los trabajadores y empresa.

### 1.3.2.4. Características de los riesgos psicosociales:

#### **1.3.2.4.1. Se extienden en el espacio y el tiempo.**

Martín y Pérez (1997) afirman que los riesgos laborales no tienen límite de espacio ni tiempo, estos no pertenecen ni están enmarcados a un área específica de la organización, sino que son inherentes a todo el contexto del trabajo, de modo tal que son características generales.

#### **1.3.2.4.2. Dificultad de objetivación.**

Rodríguez (2009) sostiene que los riesgos laborales son difícil de identificar y de medir en la práctica, pero a nivel teórico son los ritmos y exigencia excesiva de carga laboral, urgencia temporal, trato inapropiado o denigrante, inestabilidad por ausencia de contrato, bajo apoyo social. Desde las primeras definiciones a lo largo del estudio organizacional, ha existido la dificultad para establecer una comprensión objetiva de los riesgos psicosociales, pues aún no se ha podido establecer unidades de medida que permitan salir de la subjetivación de las percepciones.

#### **1.3.2.4.3. Afectan a los otros riesgos.**

Al incrementarse los factores psicosociales de riesgo, también aumentan las respuestas conductuales precipitadas, alteradas y poco o nada adaptativas que generan errores de desempeño en las funciones o accidentes, hace al trabajador más vulnerable (Martín y Pérez, 1997).

#### **1.3.2.4.4. Escasa cobertura legal.**

Hay déficit de leyes que regulen el comportamiento organizacional de los trabajadores y de los jefes, únicamente se han desarrollado trabajos de forma muy general aludiendo a la prohibición de factores que causan perjuicio en

la salud (Martín y Pérez, 1997).

#### **1.3.2.4.5. Están moderados por otros factores.**

VARIABLES como la carga laboral concerniente a las funciones de cada puesto, el conflicto de roles y/o la incertidumbre laboral no siempre van a ocasionar los mismos efectos ya que entran en consideración el grado de implicación que cada uno siente hacia su trabajo, la confianza en sí mismo, su potencial personal, la visión optimista, la motivación del logro, etc. (Martín y Pérez, 1997).

#### **1.3.2.4.6. Dificultad de intervención.**

Por la misma complejidad que tienen los riesgos psicosociales, resulta difícil poder intervenir siguiendo manuales técnicos. Así por ejemplo el clima sociolaboral que en ocasiones se torna nefasto afecta la salud de los demás y causa bajas en la productividad, de ahí que resulta muy problemático emprender acciones que corrijan o contrarresten los riesgos de tipo psicosocial, y más aún cuando los resultados no están asegurados (Martín y Pérez, 1997).

#### **1.3.2.4.7. Factores de personalidad:**

Maslach y Jackson (1997) afirma que son inherentes al trabajador, son desarrollados a lo largo de su vida, son sus experiencias previas y percepción de situaciones estresantes.

#### **1.3.2.5. Consecuencias del desgaste ocupacional**

Uribe y García (2013) plantean que el desgaste ocupacional afecta a diversos procesos de la organización, así como al propio trabajador con enfermedades físicas como trastornos de dolor, gastrointestinales, relacionados al sueño, de tipo sexual,

psiconeuróticos, de ansiedad o depresivos; trastornos psicosomáticos que son una respuesta de activación simpática.

Por su parte González y Landero (2008) consideran a los trastornos psicosomáticos como el dolor que está altamente asociado, en su manifestación, mantenimiento o incremento; a factores de orden psicológicos.

Sin embargo, Portero y Vaquero (2015) manifiestan que las consecuencias del desgaste son más graves como enfermedades de cáncer, cardiovasculares, trastornos músculo esqueléticos; a nivel psicológico como la falta de motivación; y a nivel organizacional como productividad disminuida a raíz de la fatiga mental, bajos niveles de rendimiento y absentismo laboral.

Por su parte Chiavenato (2009) se centra en las consecuencias psicológicas haciendo referencia a aquellas que afectan directamente al talento humano, es decir trabajadores con baja autoestima al valorar negativamente sus logros laborales, desmotivación por el incumplimiento de metas, sentimientos de culpa por la ineficiencia e ineficacia y poca iniciativa.

Se obtiene información de la Planilla Electrónica del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo donde hace referencia que existe 170,000 colaboradores que ofrecen servicios para el Estado peruano con condición de locadores, lo que se interpreta como un contrato no laboral, regulada por el artículo 1746 del código civil, esto conlleva a que muchos de estos trabajadores no cuentan con un contrato legal, ni con servicios sociales como CTS, seguro de salud, gratificaciones, vacaciones, asignaciones, etc; en el caso de los contratos CAS, el periodo de contratación es corto y puede suspenderse al prescindir de los servicios que brindaba el colaborador (Diario el peruano 12 de Agosto del 2017), es por ello

que esta investigación se basa en encontrar la realidad en este sector laboral y los factores que están afectando el compromiso laboral.

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y el desgaste ocupacional en trabajadores administrativos del sector público del distrito de Trujillo?

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

Hernández, Fernández y Baptista (2003) permite distinguir en la investigación el propósito que pueda tener esta, es por ellos que:

El valor teórico de este trabajo de investigación será útil para llenar un vacío de conocimiento, conocer el grado de correlación del compromiso organizacional y el desgaste ocupacional en trabajadores de entidades públicas de la localidad, lo cual constituye una evidencia empírica confiable que permitirá confirmar y respaldar los contenidos teóricos existentes.

Posee implicancia práctica, la presente investigación sirve de guía para la intervención y creación de planes de trabajo que desarrollen hábitos saludables, mediante la implementación de prácticas positivas que involucran a los colaboradores y jefes, con la finalidad de fortalecer el compromiso organizacional.

Como utilidad metodológica, los resultados de esta investigación servirán para crear instrumentos que permitan conocer la realidad en colaboradores de instituciones públicas, ya que en la actualidad se carece de los mismos.

La relevancia social del presente estudio contribuye dando a conocer las variables asociadas a la gestión del talento humano en colaboradores administrativos del sector público, de esta manera conocer las debilidades de la institución para la intervención con programas que mejoren el compromiso laboral.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis General**

Existe relación entre el compromiso organizacional y el desgaste ocupacional en trabajadores administrativos del sector público del distrito de Trujillo.

### **Hipótesis Específicas**

**H<sub>1</sub>** Existe relación entre el compromiso continuo y el desgaste ocupacional, además de agotamiento, despersonalización, insatisfacción del logro, problemas psicosomáticos, en trabajadores administrativos del sector público del distrito de Trujillo.

**H<sub>2</sub>** Existe relación entre el compromiso normativo y el desgaste ocupacional, además de agotamiento, despersonalización, insatisfacción del logro, problemas psicosomáticos, en trabajadores administrativos del sector público del distrito de Trujillo.

**H<sub>3</sub>** Existe relación entre el compromiso afectivo y el desgaste ocupacional, además de agotamiento, despersonalización, insatisfacción del logro, problemas psicosomáticos, en trabajadores administrativos del sector público del distrito de Trujillo.

## 1.7. Objetivos

### **Objetivo General:**

Explicar la relación entre el compromiso organizacional y el desgaste ocupacional en trabajadores administrativos del sector público del distrito de Trujillo.

### **Objetivos específicos**

Determinar la relación entre compromiso continuo y el desgaste ocupacional, además de agotamiento, despersonalización, insatisfacción del logro, problemas psicosomáticos, en trabajadores administrativos del sector público del distrito de Trujillo.

Determinar la relación entre compromiso normativo y el desgaste ocupacional, además de agotamiento, despersonalización, insatisfacción del logro, problemas psicosomáticos, en trabajadores administrativos del sector público del distrito de Trujillo.

Determinar la relación entre compromiso afectivo y el desgaste ocupacional, además de agotamiento, despersonalización, insatisfacción del logro, problemas psicosomáticos, en trabajadores administrativos del sector público del distrito de Trujillo.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de Investigación

El presente estudio se enmarca dentro de los estudios descriptivos que según Hernández, Fernández y Baptista (2014) tienen la finalidad de especificar las propiedades, así como los rasgos y las características más resaltantes de los fenómenos que son motivo de estudio, sin realizar ningún cambio en la población.

Así mismo es correlacional; el cual está orientado a determinar el grado en que se relacionan dos o más variables que son de interés y que se presentan en una sola muestra o el grado de dependencia que existe entre dos hechos observados o fenómenos (Sánchez & Reyes, 2006).

Se considera la clasificación utilizada por Montero y León (2007) quienes lo ubican como un estudio de diseño transversal, donde se incluyen todos los trabajos que han utilizado encuestas con el objetivo de describir poblaciones y la descripción se hace en un único momento temporal.

## 2.2. Variables, Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Escala de Medición
Compromiso Organizacional	El compromiso organizacional para Meyer y Allen (1997) es el estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la empresa; dicho estado tiene repercusiones en la toma de decisión de continuar o no formando parte de la organización.	Se asume la definición de medida en función a las puntuaciones obtenidas en el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer, Allen y Smith (1993) adaptado por Figueroa	Compromiso Afectivo. Ítems: 1,2,3,4,5,6 Estas dimensiones tienen tres ítems inversos, el 3,4,5 Compromiso Continuo. Ítems: 7,8,9,10,11, 12 Compromiso Normativo. Items: 13,14,15,16,	Intervalo

		(2016).	17,18 Esta dimensión tiene un ítems inverso,el 13	
Desgaste Ocupacional	Según Uribe (2010) lo define como el agotamiento emocional y todos los sentimientos de minusvalía y malestares de carácter negativo en el ambiente y en el propio profesional o el cliente.	Se asume la definición de medida en función a las puntuaciones obtenidas en la Escala de desgaste ocupacional. (Uribe, 2010). Adaptado por Chávez (2016).	Agotamiento Indicadores son: 2,4,5,6,14,19,20,26,27 Despersonalización: Los ítems son: 3,7,9,16,18,21,22,23,29 Insatisfacción de Logro: Los ítems son: 1,8,10,11,12,13,15,17,24,25,28,30. Psicosomática: Los ítems son:31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44,45,46,47,48,49,50,51,52,53,54,55,56,57,58,59,60,61,62,63,64,65,66,67,68,69,70.	Intervalo

## **2.3. Población y muestra**

### **2.3.1. Población:**

La población accesible (Ventura- León, 2017) en base a la cual se trabajó en el presente estudio de investigación, estuvo conformada por 1200 trabajadores administrativos del sector público en el distrito de Trujillo, pertenecientes al Instituto Peruano del Deporte, Gerencia Regional de Educación La Libertad, Defensa Civil, Instituto Nacional de Estadística e Informática.

### **2.3.2. Muestra:**

La muestra estuvo constituida por 350 hombres y mujeres, que estén trabajando en cargos administrativos del sector público del distrito de Trujillo, en las instituciones antes mencionadas.

### **2.3.3. Muestreo:**

La selección de la muestra se realizó mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia (Ventura-León, 2017), que solo considera a los trabajadores administrativos que son más accesibles y que cumplen los criterios de inclusión. Se ha considerado el muestreo no probabilístico por conveniencia debido a la gran facilidad operativa que representa, por lo que no se tuvo en cuenta un criterio estadístico.

## **2.4. Criterios de selección:**

### **2.4.1. Criterios de inclusión:**

- Ser trabajadores administrativos del sector público de Trujillo.
- Estar ubicado en un rango de edad de 21 a 60 años.
- Trabajadores que respondieron correctamente y todos los

ítems en ambos instrumentos de evaluación (Cuestionario de compromiso organizacional y Cuestionario de Desgaste ocupacional).

- Trabajadores que se encontraron laborando en la institución pública por un tiempo superior a 6 meses.

#### **2.4.2. Criterios de exclusión:**

- Trabajadores que no desearon ser evaluados.
- Cuestionarios con ítems en blanco o mal contestados.

### **2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

Para la recolección de datos del presente estudio se utilizó la técnica de la encuesta tipo cuestionario (Bizquerra, 2003) por medio de instrumentos psicométricos.

Para su aplicación se solicitó el permiso de las entidades públicas y el consentimiento informado de cada uno de los colaboradores.

Posteriormente se realizó el procesamiento estadístico de la base de datos, para ello se utilizó el programa: SPSS versión 23.

#### **2.5.1. Cuestionario de Compromiso organizacional**

Este cuestionario fue construido por John P. Meyer y Natalie J. Allen en Estados Unidos, en 1990 para medir el compromiso organizacional que tienen los colaboradores con su organización, en base al modelo teórico de los tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo; en cada uno de los cuales considera 8 ítems. Posteriormente Meyer, Allen y Smith (1993) revisaron la prueba y redujeron a 6 ítems en cada componente haciendo un total de 18 ítems, de los cuales algunos son positivos (1,2, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 16, 17 y 18) y otros negativos

(3, 4, 5 y 13). La administración es de forma individual o colectiva y se puede aplicar desde los 18 años en adelante, con un tiempo promedio de ejecución de 15 minutos. Para la calificación, los ítems se puntúan con valores desde 1 hasta 7, ya que emplea una escala tipo Likert, donde 7 es completamente de acuerdo y 1 es completamente en desacuerdo; pero hay que considerar los ítems inversos o también denominados negativos, donde los valores se invierten.

#### Validez y confiabilidad

Para esta investigación se tomó en cuenta los estudios de diversos autores donde concluyen que la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997) en distintos contextos:

Arciniega y González (2006) cambiaron los ítems a positivos, la versión quedó simplificada en 18 ítems, para la medición de validez de constructo se utilizó el análisis factorial exploratorio con rotación oblimín donde se obtuvo como resultado que las tres dimensiones fueron aprobadas; en cuanto a consistencia interna, los índices fueron de .79 en compromiso afectivo, .72 compromiso normativo, .77 compromiso continuo.

Un siguiente estudio se realizó en México donde se trabajó con una muestra de 233 trabajadores de una organización estatal y una privada, se utilizó análisis factorial de componentes principales y rotación varimax para obtener la validez de constructo, se obtuvo resultados significativos, utilizando también la versión de 18 ítems, posteriormente se aplicó una prueba de consistencia según Cronbach, como resultados se obtuvieron los índices de .82 para compromiso normativo, .81 compromiso afectivo, .48 compromiso continuo. (Betanzos, et. Al., 2006).

Loli y Cuba (2007) realizó una investigación en Perú, ciudad de Lima con una universidad pública haciendo un estudio de compromiso organizacional de los trabajadores y la relación con variables

demográficas, donde se obtuvo una confiabilidad general de .88 según alfa de Cronbach, utilizando a su vez el análisis factorial exploratorio, con rotación Varimax, llevo a la conclusión que no existe relación entre compromiso organizacional y variables demográficas.

En la presente investigación se empleará la adaptación realizada por Figueroa (2016) en 508 trabajadores públicos de la región La Libertad, de los cuales 264 son hombres y 244 son mujeres, donde encontró validez de constructo con correlación directa y muy significativa entre los ítems – test de los factores del compromiso Afectivo, Continuidad y Normativo, con puntajes entre .168 y .628. Así mismo en el análisis factorial confirmatorio tuvo cargas factoriales mayores a .20 indicando aceptabilidad; e índices de bondad de ajuste Bentler Bonett no normado de .644, CFI .678 e IFI.681 indicativo de un ajuste no razonable. Con respecto a la confiabilidad del instrumento su consistencia interna general fue de .806 y en los factores Afectivo es .748, Continuidad .746 y Normativo .704.

### **2.5.2. Cuestionario de Desgaste ocupacional**

Fue elaborado por Felipe Uribe Prado en el 2010, para medir el desgaste ocupacional en personas con estudios escolares terminados, a través de cuatro factores: agotamiento, despersonalización, insatisfacción y psicossomático. Su aplicación es individual y colectiva, con tiempo de ejecución de 30 a 50 minutos y su calificación se hace con una plantilla que se interpreta según la guía de significados y posibles comportamientos de desgaste ocupacional.

#### **Validez y confiabilidad**

Para evaluar a la muestra de la presente investigación, se considera la adaptación de Chávez (2016) en 411 trabajadores de la Municipalidad de Trujillo, donde obtuvo índices de correlación ítem-test corregido, que denotan adecuada significancia y coeficientes en

los factores de agotamiento en varones 0.169 a 0.536 y mujeres 0.149 a 0.602, en despersonalización en varones 0.252 a 0.577 y mujeres 0.168 a 0.482, en insatisfacción de logro en varones 0.412 a 0.779 y mujeres 0.292 a 0.699. Así también, en el análisis factorial confirmatorio presentó un adecuado ajuste de bondad en ambos sexo según los factores gastrointestinales en varones 0.912 y mujeres 0.901, en psiconeuróticos en varones 0.933 y mujeres 0.952, y en dolor en varones 0.947 y mujeres 0.988. La consistencia interna se determinó mediante el alfa de Cronbach, en lo que respecta a los varones presentó una elevada confiabilidad 0.904 y en mujeres se obtuvo una elevada confiabilidad de 0.921; asimismo, se elaboraron baremos de puntaje T para la muestra según sexo y factores determinantes según las medida de tendencias central: media, mediana, desviación estándar, mínimo y máximo.

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

Antes de la aplicación de los instrumentos se coordinó con las instituciones con el objetivo de que sus trabajadores participaran voluntariamente en esta investigación. Después, se envió la carta para la autorización de las instituciones y consentimiento informado para cada uno de los colaboradores, para la evaluación se contó con el apoyo de tres evaluadores que monitoreaban el correcto llenado de las pruebas, resolviendo las dudas que puedan aparecer durante las mismas.

En cuanto al análisis estadístico, este se realizó con el programa SPSS versión 23, en primer lugar, se realizó un análisis de los datos, donde se pusieron a prueba supuestos estadísticos para la determinación de la continuidad de los mismos. En primer lugar, se analizó el supuesto de normalidad del conjunto de datos, mediante la prueba de Kolgomorov Smirnov (Anexo 1 y 2) donde se evidencia la presencia de no normalidad de los datos. Luego, al no cumplirse el supuesto de normalidad se decidió trabajar con estadísticos de tipo no paramétrico

para valorar la correlación. En tal caso el coeficiente de correlación a utilizar fue la fórmula de Spearman ( $r_s$ ). Pero, además del coeficiente de correlación se estimó el coeficiente de determinación ( $r^2$ ) a partir del cual se valoró el tamaño de efecto considerando los siguientes puntos de corte, para tamaño de efecto trivial (0 - .10), pequeña (.11 - .30), mediana (.31 - .50) y grande (.51 a +).

## **2.7. Aspectos éticos**

Para la siguiente investigación se ha tomado en cuenta las siguientes consideraciones éticas en relación al Código de Ética Profesional del Colegio de Psicólogos del Perú (1999). Como refiere el artículo N° 20 se debe cuidar la confidencialidad de los participantes que aceptaron de manera voluntaria formar parte de la investigación, para ello se les brindó el consentimiento informado, es un documento en el cual el participante acepta formar parte de la muestra de la población de manera voluntaria, en dicho documento se detalla que la información solicitada será de uso exclusivo para la investigación. Así mismo se les explicó los motivos de la investigación, así como se les aclaró las dudas existentes, esto se menciona el artículo N° 81. De la misma manera se respetó la decisión de los participantes de retirarse de la investigación, tal como lo señala el artículo N° 83.

### III. RESULTADOS

La tabla 1 muestra la relación entre el compromiso organizacional y el desgaste ocupacional en trabajadores administrativos, donde se evidencia una correlación con tamaño del efecto mediana; a través de una relación inversa, asimismo, también se presenta la significancia práctica de las variables ( $r_s \geq .30$ ; IC 95%).

Tabla 1

*Relación y tamaño de efecto entre el compromiso organizacional y el desgaste ocupacional en trabajadores administrativos del sector público del distrito de Trujillo.*

Variable		$r_s$	$R^2$	IC 95%
<b>Compromiso Organizacional</b>	Desgaste Ocupacional	-.30	.091	Li=-.39; Ls=-.20

Sobre la relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y la escala de agotamiento en trabajadores administrativos (Ver tabla 2). Se evidencia relación inversa de magnitud de efecto mediano entre el compromiso afectivo y el agotamiento ( $r_s \geq .30$ , IC 95%). Mientras que, las dimensiones de compromiso continuo y compromiso normativo con la dimensión de agotamiento reportaron relación de magnitud de efecto pequeño ( $r_s \geq .10$ , IC 95%).

Tabla 2

*Relación y tamaño de efecto entre las dimensiones del compromiso organizacional y el agotamiento en trabajadores administrativos del sector público del distrito de Trujillo.*

<b>Variable</b>	<b><math>r_s</math></b>	<b><math>R^2</math></b>	<b>IC 95%</b>
<b>Compromiso Afectivo</b>	-0.38	.144	Li=-.47; Ls=-.29
<b>Compromiso Continuo</b>	-0.22	.048	Li=-.12; Ls=-.32
<b>Compromiso Normativo</b>	-0.10	.010	Li=-.20; Ls=.00

En la tabla 3, se aprecia la relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y la escala de despersonalización en trabajadores administrativos, donde, se identificó relación inversa de magnitud de efecto pequeño entre el compromiso continuo y normativo con la despersonalización ( $r_s \geq .10$ , IC 95%). Por su parte, las dimensiones de compromiso afectivo con la dimensión de agotamiento alcanzaron relación de magnitud de efecto trivial ( $r_s < .10$ , IC 95%).

Tabla 3

*Relación y tamaño de efecto entre las dimensiones del compromiso organizacional y la despersonalización en trabajadores administrativos del sector público del distrito de Trujillo.*

Variable		$r_s$	$R^2$	IC 95%
<b>Compromiso Afectivo</b>		-0.04	.002	Li=-.062; Ls=.146
<b>Compromiso Continuo</b>	Despersonalización	-.26	.068	Li=-.36; Ls=-.16
<b>Compromiso Normativo</b>		-.24	.058	Li=-.24; Ls=-.14

En la tabla 4, se muestra la relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y la escala de insatisfacción del logro en trabajadores administrativos, donde se evidencia relación inversa de magnitud de efecto pequeño entre el compromiso continuo y normativo con la insatisfacción por el logro ( $r_s \geq .10$ , IC 95%). Mientras que, la dimensión de compromiso afectivo con la misma dimensión, alcanzaron relación de magnitud de efecto trivial ( $r_s < .10$ , IC 95%).

Tabla 4

*Relación y tamaño de efecto entre las dimensiones del compromiso organizacional y la insatisfacción de logro en trabajadores administrativos del sector público del distrito de Trujillo.*

Variable		$r_s$	$R^2$	IC 95%
<b>Compromiso Afectivo</b>		-.08	.006	Li=-.18; Ls=.03
<b>Compromiso Continuo</b>	Insatisfacción de logro	-.26	.068	Li=-.36; Ls=-.16
<b>Compromiso Normativo</b>		-.22	.048	Li=-.32; Ls=-.12

Finalmente, con respecto a la relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y la escala de problemas psicosomáticos en trabajadores administrativos (Ver Tabla 5), se identificó relación inversa de magnitud de efecto pequeño entre el compromiso continuo con los problemas psicosomáticos ( $r_s \geq .10$ , IC 95%). En tanto, las dimensiones de compromiso afectivo y normativo en relación a la misma dimensión, alcanzaron relación de magnitud trivial ( $r_s < .10$ , IC 95%).

Tabla 5

*Relación y tamaño de efecto entre las dimensiones del compromiso organizacional y los problemas psicosomáticos en trabajadores administrativos del sector público del distrito de Trujillo.*

Variable		$r_s$	$R^2$	IC 95%
<b>Compromiso Afectivo</b>		-.10	.010	Li=-.30; Ls=-.10
<b>Compromiso Continuo</b>	Problemas Psicosomáticos	-.27	.073	Li=-.36; Ls=-.17
<b>Compromiso Normativo</b>		.08	.006	Li=.18; Ls=-.01

#### IV. DISCUSIÓN

En este apartado se discutirá los resultados encontrados en la presente investigación, cuyo objetivo principal fue analizar la relación entre el compromiso organizacional y el desgaste ocupacional en colaboradores administrativos del sector público del distrito de Trujillo; para lo cual se contó con una muestra de 350 trabajadores de ambos sexos, 250 varones y 100 mujeres, entre las edades de 21 y 67 años.

La primera variable, el compromiso organizacional, hace referencia a la interiorización por parte de los empleados de los objetivos de la empresa (Katz y Kahn, 1977) o aquella condición psicológica que se desarrolla como resultado de la relación entre el trabajador, jefe y empresa; el cual genera un vínculo de cercanía entre el empleado y su organización (Allen y Meyer, 1997); de tal modo que redirecciona la voluntad y los esfuerzos al logro de objetivos (Chiavenato, 2004).

Por otro lado, el desgaste ocupacional como segunda variable, consiste en el agotamiento de tipo emocional; esto es la autopercepción de minusvalía y diversos tipos de malestares de carácter negativo en el ambiente y en el propio profesional (Uribe, 2010); por lo que los trabajadores, con desgaste emocional, se autoevalúan de forma negativa albergando cada vez más insatisfacción relacionada con su empleo (Maslach, 1982).

Ahora bien, con respecto a la hipótesis general de esta investigación se pudo encontrar que existe una correlación inversa entre el compromiso organizacional y el desgaste ocupacional en trabajadores administrativos del sector público; esto implicaría que una institución que promueva el compromiso organizacional estaría, también, previniendo el desgaste ocupacional; lo cual ratificaría los resultados encontrados por García (2012), quien demostró que existe una relación entre ambas variables. Sin embargo, a diferencias de este autor, García (2012), en el presente estudio se determinó el tamaño del efecto, según Cohen (1998) el cual alcanzó una magnitud mediana; esto significaría que el compromiso organizacional forjado en las instituciones públicas se relaciona medianamente con el desgaste

ocupacional que se presentaría en los colaboradores. Dicho en otras palabras promover el compromiso organizacional, o sea, crear sentimientos de orgullo por la institución en los trabajadores, dar a conocer objetivos, misión o visión, promover las relaciones positivas entre jefes y compañeros u otros aspectos (Sorenson, 2013) garantizarían medianamente que los trabajadores estén exentos de presentar estrés laboral, conductas depresivas, insatisfacción con su desempeño, inatención a su cargo o trastornos psicosomáticos, características del desgaste ocupacional (Maslach, 1982), según lo observado se puede inferir este resultado a partir de que las condiciones laborales de los colaboradores administrativos del sector público en su mayor porcentaje, están orientados a una estabilidad laboral donde en sus primeros años de labores estuvieron mucho más comprometidos con la organización (Sorenson,2013) y después de haber obtenido la estabilidad dejaron de comprometerse, realizando sus actividades laborales sin mayor grado de satisfacción y gusto por lo que hacen, generando en ellos fatiga, conductas depresivas, insatisfacción, características del desgaste ocupacional (Maslach, 1982).

Sin embargo, aun cuando la magnitud de relación encontrada en las variables es moderada, tal, no se sería un determinante para señalar que ante la ausencia o presencia del compromiso organizacional podrá aumentar o disminuir el desgaste ocupacional. Pero, si es posible anticipar que advierte la probabilidad de que ello ocurra. Al respecto, Maslach y Jackson (1997) señalaron que, al desgaste ocupacional están vinculados diversos factores psicosociales como, por ejemplo, el estilo autoritario castrante del jefe directo, las dificultades percibidas del puesto de trabajo (Gil Monte, 2006), inestabilidad laboral y bajo apoyo social (Rodríguez, 2009); así como las respuestas conductuales precipitadas, alteradas y poco o nada adaptativas que generan errores de desempeño (Martín y Pérez, 1997).

Explorando la relación entre las dimensiones, se encontró que la dimensión compromiso continuo se correlaciona de forma inversa y en magnitud pequeña (Cohen, 1988) con el agotamiento, la despersonalización, la insatisfacción de logro y los problemas psicosociales, dimensiones del

desgaste ocupacional. Lo cual permitirá entender un cierto grado de relación en términos de fuerza débil en cuanto a la explicación de una variable sobre la otra, dando a entender que la probabilidad que se presente una en función de la presencia de la otra es ligera.

Al respecto, información sobre la motivación extrínseca, ofrecerían una explicación cercana a los resultados encontrado; es decir el beneficio o recompensa que recibe el trabajador administrativo por la actividad realizada dentro de la institución pública (Arias, 2001) está relacionado ligeramente con la pérdida de recursos físicos para realizar el trabajo producto del cansancio emocional; la presencia de las actitudes negativas y frialdad emocional; más aún con la insatisfacción de logro, producto del deterioro de las habilidades para la realización de sus funciones; o los problemas psicosomáticos como la pérdida de apetito, disfunciones sexuales, problemas de sueño, fatiga crónica problemas músculo esquelético entre otros. Esto reforzaría los supuestos planteados por Cartwright y Cooper (2002); quienes señalan los bajos honorarios y la falta beneficios laborales podrían ser factores de estrés ocupacional que repercutan negativamente en el compromiso del colaborador; por lo que participar en programas de recompensas podría reforzar comportamientos ajustables a las políticas de la empresa.

Todo lo descrito anteriormente, en la práctica y observación se traduce a que existen factores importantes que influyen en estos resultados, como son los recursos de afrontamiento que cada colaborador pueda desarrollar ante las actividades laborales, como respuestas adecuadas a dificultades presentadas, como manejo de emociones y de estrés, todo ello evitando llegar a situaciones desbordantes de los recursos propios (Lazarus & Folkman, 1986). Otra de las situaciones observadas se manifiesta en la convivencia diaria que tienen los trabajadores de las instituciones, donde existen personas con diferentes tiempo de permanencia laboral y aunque se tenga la presencia de trabajadores relativamente nuevos en la empresa, poseen conductas aprendidas de los colaboradores que poseen mayor permanencia, a esto Díaz (2014) lo denomina la teoría sociocognitiva, donde la adquisición del conocimiento se va a determinar a partir de la observación en la interacción

social con otras personas, es así que se observa conductas de rechazo a la institución, insatisfacción con directivos sin haber tenido un previo incidente que provoque estas conductas.

Esto, si aceptamos que fomentar un compromiso continuo dentro de las instituciones públicas avala en un pequeño porcentaje que el agotamiento, despersonalización, insatisfacción de logro y problemas psicosociales se reduzcan; pues por ser variables subjetivas podrían estar vinculadas al tipo de afrontamiento de cada trabajador; es decir a los aspectos cognitivos y conductuales utilizados para maniobrar las exigencias internas y/o externas del entorno; puesto que el afrontamiento está determinado no solo por la persona sino, también, por el ambiente y la interacción (González, Montoya, Casullo y Benabéu, 2002).

En una siguiente hipótesis, también se obtiene evidencias de una correlación inversa, en este caso sobre el compromiso normativo y el agotamiento, la despersonalización y la insatisfacción de logro; con una magnitud de relación pequeña. La cual al igual que lo sucedido con el compromiso continuo, la variabilidad y presencia de cambios sobre el compromiso normativo no garantizan una alta probabilidad de mejora o no sobre el que los colaboradores de una empresa terminen agotados, con despersonalización o insatisfechos con sus logros en ella.

Lo cual, en base a lo sostenido por Arias (2001) refiere que el compromiso normativo es la responsabilidad moral y voluntaria basada en las creencias y sentimientos del trabajador por la organización, de la cual se siente parte importante, para agradecer lo aprendido y adquirido; en la experiencia de realizar actividad profesional en organizaciones se llega a una conclusión con respecto a estos resultados, misma que (Tena, 2010) comparte al decir que estas conductas no responden al carácter del trabajador sino a la motivación basada en valores, es por ello que según Maldonado y Perucca (2008) donde refieren que para generar valores se debe reforzar las capacidades internas de la organización invirtiendo en personal y la mejora de los sistemas y procedimientos, es por ello que uno de los factores que los

colaboradores manifiestan es la escasa remuneración que reciben, lo que genera que no exista una responsabilidad social y moral. Por otra parte, los bajos honorarios y la falta de beneficios laborales son factores de estrés ocupacional asociado con actitudes negativas que repercuten inadecuadamente sobre el compromiso del colaborador. Asimismo, la participación en programas de cambio debe incluirse en las evaluaciones de desempeño de los empleados y recompensarse para reforzar tales comportamientos ajustables a las políticas de la empresa (Cartwright y Cooper, 2002).

Por último, se realiza un análisis de la tercera hipótesis donde se encuentra una relación inversa y en magnitud mediana solamente entre la dimensión de compromiso afectivo con el agotamiento, mientras que con respecto a la dimensión de somatización la magnitud de relación alcanzada fue pequeña. Con respecto a la relación reportada entre el compromiso afectivo y el agotamiento, se estaría identificando evidencia en la que se demuestra el impacto que tiene la parte emocional como parte del compromiso en una empresa sobre las energías para desenvolverse en él. Y aun cuando la relación alcanzada explique que tan solo en un porcentaje de casos la variabilidad del compromiso afectivo explica la variabilidad del agotamiento; ya es posible, a partir de ello, es posible destacar la participación de aspectos afectivos en el desempeño de un colaborador. En tanto, la relación entre el compromiso afectivo con la tendencia a somatizar se explica en menor fuerza, es decir, demuestra mayor debilidad al explicar la variabilidad de una sobre otra. Desde la perspectiva organizacional, la tendencia a expresar mayor compromiso afectivo asociaría débilmente a una tendencia a somatizar menos y viceversa.

Según Rivera (2010) sustenta que la felicidad fomenta integración y satisfacción constituida en compromiso afectivo, reservado a la familia que interrelaciona a diario, al igual que en la empresa con sensación de pertenencia, libertad y lealtad, es por ello que el factor familiar y amical que es cuidado por la organización genera en el colaborador una mayor conexión emocional con la empresa, ya que según Cunningham et al. (2002) refieren

que las relaciones interpersonales limitadas en el ambiente laboral y a la vez el ambiente familiar explican un inadecuado compromiso del trabajador con la organización.

En conclusión, se determinó mediante la investigación que el desgaste ocupacional afecta en mediana y débilmente al compromiso organizacional, sobre el cual, además del compromiso habría otros factores externos como internos que lo explican. Pero, a la luz de la evidencia, hay probabilidad de que una mejora en el compromiso organizacional estimule ligera y medianamente un retraso en el fenómeno de desgaste ocupacional.

## V. CONCLUSIONES

- Existe relación inversa, con tamaño del efecto mediano, entre el compromiso organizacional y desgaste ocupacional ( $r_s = -.30$ ) en trabajadores administrativos del sector público de la ciudad de Trujillo.
- Existe relación inversa con tamaño del efecto mediano entre la dimensión de compromiso afectivo y agotamiento ( $r_s = -.38$ ). y en magnitud de efecto pequeño con la dimensión de somatización ( $r = -.10$ ), al igual que, entre compromiso continuo y normativo con el agotamiento ( $r_s = -.22$ ,  $r_s = .,10$ ).
- Existe relación inversa con tamaño del efecto pequeño entre las dimensiones compromiso continuo y normativo con la despersonalización de desgaste ocupacional ( $r_s = -.26$ ,  $r_s = -.24$ ).
- De igual manera las dimensiones de compromiso continuo y normativo reportaron relación inversa en magnitud pequeña con la insatisfacción del logro de desgaste ocupacional ( $r_s = -.26$ ,  $r_s = -.22$ ).
- Finalmente, la dimensión compromiso continuo se relaciona en sentido inverso y en magnitud pequeña con los problemas psicosomáticos ( $r_s = -.27$ ).

## VI. RECOMENDACIONES

- Tomar como base la presente investigación para realizar programas de intervención psicológica en organizaciones para mejorar el compromiso organizacional de cada colaborador tomando en cuenta el estado del ambiente donde labora y si las necesidades tanto personales como físicas fueron satisfechas.
- Realizar investigaciones de corte de socialización entre las variables del comportamiento organizacional para obtener un mejor panorama de lo que sucede en las organizaciones.
- Desarrollar programas de incentivos laborales a cada trabajador con notable mejora de producción durante sus jornadas laborales brindadas a la empresa, tomar en cuenta que esto es necesario debido a los resultados obtenidos en esta investigación, donde nos demuestra que la mayor parte de trabajadores insatisfecho con su forma y área de trabajo, no está comprometido con la organización.
- Desarrollar mejores vínculos entre el colaborador, el jefe y compañeros de trabajo para generar un mejor compromiso con la organización a través del compromiso afectivo, donde el colaborador se va a sentir identificado y satisfecho con su ambiente laboral.

## REFERENCIAS

- Aliaga, F. (8 de septiembre del 2014). *El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores*. Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975>
- Allen, N. Y Meyer, J (1997) The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Arciniega, L. & Gonzales, L. (2006). *What is the influence of work values relative to other variables in the development of organizational commitment?*. *Revista de Psicología Social*, 21 (1), 35-50.
- Arciniega, L. Y Gonzales, L. (2011). Explorando los flancos de la lealtad: análisis del significado de la dimensión normativa del compromiso organizacional. *Revista de Psicología Social*, 27(3), 273-285
- Arias, F. (2001). *El compromiso personal hacia la organización y la intención de algunos factores para su incremento*. Recuperado de: <http://www.joseacontreras.net/rechum/CompromisoPersonal.html>
- Bayona, C., Goñi, S. Y Madorrán C. (2007). Compromiso organizacional e implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos. *Revista europea de dirección y economía de la empresa*, 9(1),139-149.
- Betanzos, N. & Paz, F. (2007). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo de las Organizaciones, México*, 22(1), 25-43.
- Betanzos, N., Andrade, P. Y Paz, F. (2006). Compromiso Organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22, 25-43.
- Bizquera, R. (2003) *Metodología de la investigación educativa*. Barcelona: Universidad de Barcelona (inédito)

- Carayon, P.; Haims, M. & Yang, C. (2001). *Psychosocial work factors and work organization*. Recuperado de [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/ILO\\_WH](http://www.who.int/occupational_health/publications/ILO_WH)
- Cartwright, S. y Cooper, C. (2002). *ASSET: An Organisational Stress Screening Tool*. Robertson Cooper Limited and Cubiks: London.
- Chávez, C.(2016). *Propiedades psicométricas del EDO Escala de Desgaste Ocupacional en Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo* (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Chiavenato, I. (2002). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (3ª ed.). Bogotá (Colombia): McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Thomson
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (3a ed.). México: McGraw-Hill
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2a ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Corporación Latinobarómetro. (2016). *La confianza en América Latina 1995 – 2015, 20 años de opinión pública Latinoamericana*. Recuperado de: <http://www.latinobarometro.org/latNewsShow.jsp>
- Cunningham, C., Woodward, C., Shannon, H., MacIntosh, J., Lendrum, B., Rosenbloom, D. y Brown, J. (2002). Readiness for organizational change: a longitudinal study of workplace, psychological and behavioural correlates. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*; 75 (1), 377-92.
- Díaz, A. (2014). *“Influencia del síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la universidad nacional del callao – 2013”*(Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

- El Correo. (05 de Enero de 2017). Trujillo: *Trabajadores del Ministerio Público advierten presentar renuncia masiva*. Recuperado de: <http://diariocorreo.pe/edicion/la-libertad/trujillo-trabajadores-del-ministerio-publico-advierten-presentar-renuncia-masiva-722220/es/index.htm>
- Ferguson, C. (2009). An effect size primer: a guide for clinicians and researchers. *Professional Psychology, Research and Practice*; 40(5), 532-538.
- Ferrando, P. & Anguiano-Carrasco, C. (2010). El análisis factorial como técnica de investigación en psicología. *Papeles del Psicólogo*, 31(1), 18-33. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3150810>
- Figueroa, C. (2016). *Propiedades psicométricas del cuestionario de compromiso organizacional en trabajadores públicos de la región La Libertad* (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. (Tesis de maestría), Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile.
- García, A. (2012). *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, Chiclayo, Perú.
- García, F. (2001). La conducta de ciudadanía organizacional: mejorando la eficacia de las empresas del nuevo siglo. *Revista de Estudios Financieros*, 221(222), 181-228.
- Gil-Monte, P. (2006). *El Síndrome de Quemarse por el trabajo (Burnout) una enfermedad laboral en la sociedad del Bienestar*. Madrid: Ediciones Pirámide

- González, R. & Landero, H. (2008). Confirmación de un modelo explicativo del estrés y de los síntomas psicósomáticos mediante ecuaciones estructurales. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 23(1), 7-18.
- González, R., Montoya, I., Casullo, M.M., y Bernabéu, J. (2002). Relación entre estilos y estrategias de afrontamiento y bienestar psicológico en adolescentes. *Psicothema*, 14(2), 363-368.
- Grau, A. (2007). Cómo prevenir el burnout: diferentes definiciones e interpretaciones. *Gestión práctica de riesgos laborales*, 43, 18-27.
- Hernández, E. & Rovira, L. (2014). Posibles predictores de las conductas discrecionales en el lugar de trabajo en una muestra de personas empleadas en puerto rico. *Revista puertorriqueña de psicología*, 25(2), 202–223.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación. (5a ed.)*. México D. F., México: McGraw - Hill.
- Katz, D. & Kahn, R. (1977). *Psicología social de las organizaciones, un enfoque de sistemas*. México: Trillas
- Kline, R. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling*. New York, New York: Guilford Press.
- Lazarus, R. S., y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona.
- La Rocco, J., House, J. y French, J. (1980). Social support, occupational stress and health. *Journal of Health and Social Behaviour*; 21(2), 202-18.
- Leong, C., Furnham, A., y Cooper, C. (1996). The moderating effect of organizational commitment on the occupational stress outcome relationship. *Human Relations*, 49(10), 1345-1363.
- Loli, A. & Cuba, E. (2007). *Autoestima y compromiso organizacional en trabajadores de una universidad pública de provincia*. IIPSI. Facultad de Psicología Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Mardia, K. (1970). Measures of multivariate skewness and kurtosis with applications. *Biometrika*, 57(3), 519-530. DOI: <https://doi.org/10.1093/biomet/57.3.519>
- Martín, F. & Pérez, J. (1997). *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. INSHT. Barcelona.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1997). *Burnout Inventory*. Manual. España: TEA Ediciones SA
- Maslach, C. (1982) *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall
- Meyer, J. & Herscovitch, L. (2004). Commitment in the Workplace: Toward a General Model. *Human Resource Management Review*, 11(2) 299-326.
- Meyer, J., Allen, N. & Smith, C. (1993). Commitment to Organizations and Occupations: extensión and tes of three component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78, 513-551.
- Ministerio de Salud. (2009). *Metodología para el estudio del clima organizacional*. Documento técnico, 2(2), 7-11
- Montero I. & León O. (2007). Guía para nombrar los estudios de investigación en Psicología. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7(3), 847-862
- Nikolau, L., y Tsaousis, I. (2002). Emotional intelligence in the workplace: exploring its effects on occupational stress and organizational commitment. *The International Journal of Organizational Analysis*; 10(4), 327-342.
- Organ, D. (1977). A reappraisal and reinterpretation of the satisfaction causes performance hypothesis. *Academy of Management*, 2(1), 46-53.
- Organización Mundial de la Salud. (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS*. Suiza: Biblioteca de la OMS.

- Organización Internacional del Trabajo. (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: Reconocimiento y control*. Ginebra: OIT.
- Peréz, R. (2010). *El Comportamiento Moral en las Organizaciones: Una perspectiva desde la ética de la empresa*. (Tesis Doctoral), Universidad Complutense de Madrid, España.
- Portero, S. & Vaquero M. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 23(3), 543-552.
- Ríos, M., Rayo, M., y Ferrer, J. (2009). El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes. *Contaduría y Administración*; 231(3), 103-125.
- Rivera, O. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima y su correlación con variables demográficas*. (Tesis de maestría), Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2005). *Administración. (8a ed.)*. México: Prentice Hall.
- Roca, M. & Torres, O. (2001). Un estudio del Síndrome de Burnout y su relación con el sentido de coherencia. *Revista Cubana de Psicología*, 18, 9-17.
- Rocha, M. & Böhr, M. (2010). *Tres Dimensiones Del Compromiso Organizacional: Identificación, Membresía Y Lealtad*. Recuperado de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v2n1/v2n1a8.pdf>
- Rodríguez, M. (2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral. *Observatorio Laboral*, 2, 127-141.
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2006). *Metodología y diseño de la investigación científica*. Lima: Editorial Visión Universitaria.
- Schaufeli, W. & Bakker, A. (2004). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: a multisample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315.

- Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. C.L.Cooper and I.Robertson. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 2(3) 25-48.
- Somers, M.J. (1995). Organizational commitment, turnover and absenteeism: An examination of direct and indirect effects. *Journal of Organizational Behavior*, 16, 49-58.
- Sorenson, S. (2013, 1 de Agosto). *Engaging Employees After the Honeymoon Period*. Recuperado de [http://businessjournal.gallup.com/content/163463/engagingemployeeshoneymoonperiod.aspx?utm\\_source=google&utm\\_medium=rss&utm\\_campaign=syndicatio](http://businessjournal.gallup.com/content/163463/engagingemployeeshoneymoonperiod.aspx?utm_source=google&utm_medium=rss&utm_campaign=syndicatio)
- Maldonado, P. Y Perucca, P. (2008). *La motivación de los empleados en organizaciones con planes de desarrollo de Carrera* (Tesis para optar el título profesional). Universidad de Chile, Chile.
- Tejeda, J. (2004). La política de la tolerancia. *Política y Cultura*, 21(1), 29-50.
- Tena, J. (2010). La virtud cívica como concepto sociológico. *Revista Internacional de Sociología*, 68(3), 555-575.
- Tonon, G. (2003). *Calidad de vida y desgaste profesional. Una mirada al Síndrome de Burnout. (1a ed.)*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Uribe, F; López P; Pérez, C & García A. (2014). *Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) y su Relación con Salud y Riesgo Psicosocial en Funcionarios Públicos que imparten Justicia en México*. Acta de Investigación Psicológica. Elsevier. Universidad Nacional Autónoma de México. México
- Uribe, F. (2010). *Escala de Desgaste Ocupacional (EDO)*. México: Editorial Manual Moderno.
- Uribe, J. & y García, A. (2013). La Escala de Desgaste Ocupacional y sus propiedades psicométricas con trabajadores en precariedad laboral de la

Ciudad de México. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 32(2), 38-55.

Ventura-León, J (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 648-649.

Zárate, R. y Artesi, L. (Coord.). (2007) *Ciudadanía, Territorio y Desarrollo Endógeno. Resistencia y Mediaciones de las Políticas Locales en las Encrucijadas del Neoliberalismo*. Buenos Aires: Editorial Biblos – Universidad Nacional de la Patagonia Austral.

## Anexo 1

*Prueba de Kolgomorv Smirnov del Cuestionario de desgaste ocupacional (EDO) en trabajadores administrativos del sector público del distrito de Trujillo.*

<b>Variable</b>	<b>K-S de Kolgomorv Smirnov</b>	<b>Sig.</b>
Agotamiento	0.102	.000c
Despersonalización	0.090	.000c
Insatisfacción de logro	0.067	.001c
Problemas psicosomáticos	0.056	.010c

## Anexo 2

*Prueba de Kolgomorv Smirnov del Cuestionario de compromiso organizacional en trabajadores administrativos del sector público del distrito de Trujillo.*

<b>Variable</b>	<b>K-S de Kolgomorv Smirnov</b>	<b>Sig.</b>
Compromiso afectivo	0.135	.000c
Compromiso continuo	0.140	.000c
Compromiso normativo	0.145	.000c

## Anexo 3

**CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Autor: Allen, J. y Meyer, J. (1993)

Adaptación: Figueroa, C. (2016)

**Instrucciones:**

A continuación se ofrece una serie de afirmaciones que representan los sentimientos que las personas podrían tener acerca de la empresa u organización para la que trabajan. Por favor indique el grado De Acuerdo o Desacuerdo con cada afirmación que aparece en la parte superior del cuestionario. Marque con un ASPA (X) su número de elección, y trate de contestar sin consultar a otra persona y de acuerdo al enunciado. No existen respuestas correctas o incorrectas. Por favor sea sincero.

**La escala de siete puntos es la siguiente:**

AFIRMACIONES	PUNTAJE
Totalmente de Acuerdo (TDA)	7
De Acuerdo (DA)	6
Levemente de Acuerdo(LA)	5
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (NA/ND)	4
Levemente en Desacuerdo (LD)	3
En Desacuerdo (ED)	2
Totalmente en Desacuerdo (ED)	1

	TED	ED	LD	NA ND	LA	DA	TDA
1. Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización							
2. En realidad siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.							
3. No tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.							
4. No me siento emocionalmente ligado a la organización.							
5. No me siento como "parte de la familia" en esta organización.							
6. Esta organización tiene un gran significado personal para mí.							
7. Por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo.							
8. Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.							
9. Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabajo ahora.							
10. Siento que tengo muy pocas opciones si considerara dejar esta organización.							
11. Si no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar.							
12. Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles.							
13. No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual.							
14. Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto.							
15. Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.							
16. La organización donde trabajo merece mi lealtad.							
17. No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.							
18. Siento que le debo mucho a esta organización.							

## Anexo 4

## Cuestionario del EDO Escala de Desgaste Ocupacional

Autor: Uribe J.(2010)  
Adaptación: Chávez C.(2016)

**EDO**

**Cuestionario  
(F01)**

**INSTRUCCIONES**

A continuación se le presentarán una serie de enunciados a los cuales debe responder considerando su forma de pensar, sentir y actuar en determinadas situaciones; le pedimos que conteste de la manera más sincera posible, ya que nos es de gran utilidad.

Para contestar utilice la **HOJA DE RESPUESTAS (F02)**, marcando con una X el óvalo correspondiente a la respuesta que describa mejor su forma de pensar, sentir y actuar.

Se le presentarán dos tipos de enunciados, los cuales tienen **seis opciones de respuesta**. En el primer tipo va en una escala de **Totalmente en Desacuerdo (TD)** a **Totalmente de Acuerdo (TA)** y puede elegir cualquiera de las seis opciones.

**Ejemplo Tipo 1) 1. Considero que es importante asistir a fiestas**

	TD					AD
1.	x					

En el segundo tipo de enunciados le pedimos que responda ¿con qué frecuencia...? Ha tenido cierto padecimiento, debe contestar sin considerar los efectos producidos por sustancias como alcohol, estimulantes, cafeína, cocaína, opiáceos, sedantes, antidepresivos, hipnóticos, ansiolíticos, etc.

**Ejemplo Tipo 2) ¿Con qué frecuencia...?**

**2. Tienes sangrado por la nariz.**

	TD					AD
2.					x	

**LAS PREGUNTAS QUE NO CORRESPONDAN A SU SEXO, DÉJELAS EN BLANCO NO EXISTEN RESPUESTAS BUENAS NI MALAS**

Sus repuestas son anónimas y confidenciales  
Sólo serán utilizadas con fines estadísticos

## Anexo 5

**NO ESCRIBA EN ESTE CUADERNILLO**

**¡GRACIAS!**

**¿CÓMO ME SIENTO EN EL TRABAJO?**

1. Siento que mi trabajo es tan repetitivo, que ya no me gusta.
2. Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar.
3. He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato bien.
4. Despierto por las mañanas con facilidad y energía para iniciar un nuevo día de trabajo.
5. Siento que un día de estos mi mente estallará de tanta presión en el trabajo.
6. Siento cansancio mental al grado de no poder concentrarme en mi trabajo.
7. Me cuesta mucho ser cortés con los usuarios de mi trabajo.
8. Siento que mi desempeño laboral sería mejor si tuviera otro tipo de empleo.
9. Establezco fácilmente comunicación con los usuarios de mi trabajo.
10. Hace mucho tiempo que dejé de hacer mi trabajo con pasión.
11. Todos los días me levanto y pienso que debo buscar otro empleo donde pueda ser eficiente.
12. Aunque realizo bien mi trabajo, lo hago por compromiso.
13. Si encontrara un empleo motivador de mis intereses personales, no dudaría en dejar el actual.
14. Las situaciones a las que me enfrento en mi trabajo no me provocan tensión alguna.
15. Siento que mis habilidades y conocimientos están desperdiciados en mi trabajo.
16. En mi trabajo todos me parecen extraños, por lo cual no me interesa interactuar con ellos.

## Anexo 6

17. Aunque me esfuerzo al realizar mi trabajo no logro sentirme satisfecho con ello.
18. He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato mal.
19. Mi cuerpo me reclama más horas de descanso, porque mi trabajo me tiene agotado.
20. Al llegar a casa después de mi trabajo lo único que quiero es descansar.
21. Lo que más me gusta de mi trabajo es la relación con los usuarios del mismo.
22. Se me facilita entender los problemas de los usuarios de mi trabajo.
23. Aunque un usuario de mi trabajo sea descortés conmigo, lo trato bien.
24. Mi trabajo es tan poco interesante que me es difícil realizarlo bien.
25. Mis actividades de trabajo han dejado de parecerme importantes.
26. Siento que la energía que ocupo en mi trabajo no la puedo reponer.
27. Mis horas de descanso son suficientes para reponer la energía que gasto al realizar mi trabajo.
28. No me siento contento con mi trabajo y eso me ha ocasionado problemas con mis compañeros.
29. Proporcionar un buen trato a los usuarios de mi trabajo es muy importante para mí.
30. En mi trabajo he llegado a un momento en que actúo únicamente por lo que me pagan.

## Anexo 7

**¿CON QUÉ FRECUENCIA...?**

31. Consideras que tienes sueño en exceso (más de 8 horas).
32. Te sientes deprimido (muy triste).
33. Sientes que la calidad de tu sueño es mala.
34. Tienes dolores de cabeza.
35. Sientes dificultad para deglutir.
36. Te despiertas bruscamente con gritos, llanto y mucho miedo.
37. Te has desmayado.
38. Tienes dolor durante tus relaciones sexuales.
39. Sientes indiferencia sexual.
40. Tienes pesadillas que alteran tu tranquilidad al dormir.
41. Te sientes desesperado (ansioso).
42. Despiertas y eres incapaz de moverte o hablar.
43. Te duelen las articulaciones de brazos y piernas.
44. Sufres intolerancia a diferentes alimentos.
45. Sufres vómitos.
46. Pierdes sensibilidad táctil (manos, piel, etc.).
47. Tienes dolores en el abdomen.
48. Tienes la sensación de debilidad muscular en cien
49. Te duele la espalda y el cuello
50. Tienes molestias al orinar.
- 50 Consideras que tienes problemas respiratorios al dormir (p. ej., roncar).
52. Te levantas de la cama durante la noche sin despertar.
53. Sientes un nudo en la garganta.

## Anexo 8

54. Llegas a perder la voz.
  55. Dejas de dormir por varios días.
  56. Sientes que interrumpes tu sueño durante la noche.
  57. Sufres náuseas.
  58. Sufres golpes irresistibles de sueño en situaciones inadecuadas (p. ej., manejando, conversando).
  59. Te duele el pecho.
  60. Tienes molestias al defecar.
  61. Tienes problemas para alcanzar un orgasmo cuando estás con una pareja.
  62. Sufres diarrea.
  63. Tienes la sensación de perder el equilibrio.
  64. Te despiertas sintiendo taquicardia, sudoración, tensión muscular y confusión.
- Las preguntas **65, 66 y 67** son sólo para **HOMBRES**, las preguntas **68, 69 y 70** son sólo para **MUJERES**
65. Tienes problemas de eyaculación precoz.
  66. Tienes problemas de erección.
  67. Tienes problemas para alcanzar la eyaculación.
  68. Tu menstruación es irregular.
  69. Tienes pérdida menstrual excesiva (sangrado).
  70. Durante tu periodo menstrual, sufres dolores insoportables que te limitan en tus actividades.

