



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**El Síndrome de Burnout y el compromiso laboral entre
trabajadores de una empresa de comercialización de
combustibles, Lima Metropolitana, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Hilario Luis, Jhoselin Aracely (orcid.org/0000-0001-7436-0656)

ASESORES:

Dr. Castilla Barraza, Jaime Gabriel (orcid.org/0000-0001-8234-9449)
Mgr. Trinidad Vargas, Ommero Romie (orcid.org/0000-0002-8512-383X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y Comportamiento Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis padres, hermana y sobrina por ser mi fuente de motivación e inspiración para desarrollarme profesionalmente.

En especial, a mi mamá Flor de María Luis Pantoja, por mostrarme siempre su apoyo incondicional y por ser mi mejor ejemplo de perseverancia constante.

Y a mi sobrinita Aroa Kailani Ramos Hilario, mi ser de luz, que a un futuro leerá esta publicación y verá en mí un reflejo de que los objetivos con disciplina y empeño se logran.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios, por darme la fortaleza necesaria y ser mi guía en todo momento.

A la empresa, por darme la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente.

Al gerente del Servicio al Cliente, por la confianza brindada para poder llevar a cabo el presente estudio en la organización.

A los docentes de la UCV, que se cruzaron en mi camino y me brindaron los mejores conocimientos, especialmente a mis asesores.

A mis compañeros del trabajo, que me brindaron su apoyo y a mis amistades con los que compartí diversas experiencias.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTILLA BARRAZA JAIME GABRIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "El Síndrome de Burnout y el compromiso laboral entre trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023", cuyo autor es HILARIO LUIS JHOSELIN ARACELY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLA BARRAZA JAIME GABRIEL DNI: 09833853 ORCID: 0000-0001-8234-9449	Firmado electrónicamente por: JCASTILLABA el 31- 07-2023 12:29:05

Código documento Trilce: TRI - 0630146



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, HILARIO LUIS JHOSELIN ARACELY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "El Síndrome de Burnout y el compromiso laboral entre trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis Completa:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
JHOSELIN ARACELY HILARIO LUIS DNI: 72126983 ORCID: 0000-0001-7436-0656	Firmado electrónicamente por: HILARIOAR el 31-07- 2023 00:29:32

Código documento Trilce: TRI - 0630147

Índice de contenidos

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	22
3.3. Población, muestra y muestreo	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.5. Procedimientos	27
3.6. Método de análisis de datos.....	28
3.7. Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN.....	39
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES.....	48
REFERENCIAS	49
ANEXOS	57

Índice de tablas

Tabla 1. Evolución del concepto de burnout y sus instrumentos de medida aplicado a diversas muestras	17
Tabla 2. Validez del cuestionario: Síndrome de Burnout.....	26
Tabla 3. Validez del cuestionario: Compromiso laboral.....	26
Tabla 4. Niveles de fiabilidad según el coeficiente Alfa	27
Tabla 5. Análisis descriptivo y tabla cruzada entre las variables Síndrome de Burnout y compromiso laboral	30
Tabla 6. Análisis descriptivo y tabla cruzada entre la dimensión agotamiento emocional y la variable compromiso laboral	31
Tabla 7. Análisis descriptivo y tabla cruzada entre la dimensión despersonalización y la variable compromiso laboral	32
Tabla 8. Análisis descriptivo y tabla cruzada entre la dimensión ineficacia profesional y la variable compromiso laboral.....	33
Tabla 9. Prueba de normalidad del Síndrome de Burnout y el compromiso laboral	34
Tabla 10. Correlación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso laboral	35
Tabla 11. Correlación entre la dimensión agotamiento emocional y la variable compromiso laboral	36
Tabla 12. Correlación entre la dimensión despersonalización y la variable compromiso laboral	36
Tabla 13. Correlación entre la dimensión ineficacia profesional y la variable compromiso laboral	37

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el compromiso laboral entre los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023.

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de diseño no-experimental con corte transversal, de tipo básica, de nivel descriptivo-correlacional y de método hipotético-deductivo. La muestra estuvo compuesta por 92 trabajadores administrativos. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento se usó dos cuestionarios, el primer cuestionario según el Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS), midió el Síndrome de Burnout establecido por 15 ítems y el segundo cuestionario según Meyer y Allen (1993), midió el compromiso laboral establecido por 18 ítems.

Ambos instrumentos también fueron validados por tres jueces expertos en el tema, de igual modo, por medio del coeficiente Alfa se obtuvo un valor de 0.947 para el Síndrome de Burnout y un valor de 0.938 para el compromiso laboral, por lo tanto, en cada instrumento el nivel de fiabilidad fue excelente.

Las dimensiones del Síndrome de Burnout basado en Maslach y Jackson (1981) fueron agotamiento emocional, despersonalización e ineficacia profesional; asimismo, las dimensiones del compromiso laboral basado en Meyer y Allen (1991), fueron compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

Debido a que los datos mostraron una estadística no paramétrica ($p < 0.05$), se usó la correlación de Spearman, el cual dio un coeficiente de -0.569 , evidenciándose una correlación estadísticamente inversa entre ambas variables de estudios, así como en sus dimensiones. Se concluyó que, mientras los trabajadores mantengan un nivel bajo de Síndrome de Burnout, por ende, reflejarán un alto nivel de compromiso laboral y viceversa, tal como se corroboró en la muestra que el 65.2% que precisaron tener el Síndrome de Burnout en nivel bajo, manifestaron tener un compromiso laboral alto.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, compromiso laboral, seguridad y salud, riesgo psicosocial, agotamiento, despersonalización, ineficacia profesional.

ABSTRACT

The general objective of this study was to determine the relationship between Burnout Syndrome and work commitment in the workers of a fuel marketing company, Metropolitan Lima, 2023.

The research approach was quantitative, non-experimental, cross-sectional, basic, descriptive-correlational and hypothetical-deductive. The sample consisted of 92 administrative workers. The first questionnaire according to the Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS), measured the Burnout Syndrome established by 15 items and the second questionnaire according to Allen and Meyer (1993), measured the work commitment established by 18 items.

Both instruments were also validated by three expert judges in the field. Similarly, by means of the alpha coefficient, a value of 0.947 was obtained for Burnout Syndrome and a value of 0.938 for work engagement; therefore, the level of reliability was excellent for each instrument.

The dimensions of Burnout Syndrome based on Maslach and Jackson (1981) were emotional exhaustion, depersonalization, and professional inefficacy; likewise, the dimensions of work engagement based on Meyer and Allen (1991) were affective commitment, continuance commitment and normative commitment.

Since the data showed a non-parametric statistic ($p < 0.05$), Spearman's correlation was used, which gave a coefficient of - 0.569, evidencing a statistically inverse correlation between both study variables, as well as in their dimensions. It was concluded that, if the workers maintain a low level of Burnout Syndrome, they will therefore reflect a high level of work commitment and vice versa, as was corroborated in the sample, where 65.2% of those who stated that they had a low level of Burnout Syndrome, stated that they had a high level of work commitment.

Keywords: Burnout syndrome, work engagement, health and safety, psychosocial risk, burnout, depersonalization, professional inefficacy.

I. INTRODUCCIÓN

Como se sabe, el capital humano es la pieza clave y fundamental en toda empresa para llevar adelante las actividades correspondientes y, de este modo, contribuir con sus objetivos. Por ende, las personas que lo integran, deberían ser escuchadas y valoradas, ya que de ellos depende que la organización se encamine, crezca y se posicione en el mercado. Sin embargo, muchas veces, suele pasar que los empleadores, por lograr hacer cumplir sus metas propuestas, se enfocan en designar diversas funciones a sus trabajadores, sin tomar en cuenta la carga laboral que desempeña cada uno de ellos y cómo se puedan sentir físicamente, conductualmente y emocionalmente a nivel laboral. Incluso, si es que se encuentran conforme con las decisiones tomadas, con la cultura de la empresa, o si es que, consideran que el clima laboral, en el que habitan, les es favorable y motivador para ser más productivos y eficientes.

Si bien, la función principal de la Salud Ocupacional en toda empresa es prevenir, evitar y controlar aquellos factores de riesgo psicosocial a los que se puede encontrar expuesto el trabajador, es preciso mencionar que, los síntomas del Síndrome de Burnout son visto como uno de los prejuicios más importante en el mundo laboral (Bautista et al., 2013). No obstante, la Organización Mundial de la Salud en enero 2022 reconoció al Burnout (llamado también “síndrome de estar quemado” o “desgaste profesional”) como una enfermedad o padecimiento causado por el trabajo, el cual se deriva de un estrés crónico que repercute el bienestar mental, físico y social de la persona debido a la incapacidad de poder desconectarse de sus funciones laborales (Juárez, 2022).

A nivel internacional, según un estudio realizado por el HSE (organismo británico en calidad de regulador de la Seguridad y Salud en el Trabajo), manifestó que en Reino Unido aproximadamente 822,000 personas cuentan con un excesivo estrés laboral, dándose en la mayoría de casos en los sectores de educación, salud y trabajo social. Asimismo, el 83% de los trabajadores estadounidense manifestaron que frecuentemente experimentan el estrés laboral, de los cuales el 42% afirmaron experimentarlo en alto grado, conllevándolo a una frustración de no saberlo manejar. De igual modo, en Canadá el 57% de trabajadores indicaron que

tienen estrés laboral a diario, lo cual les imposibilita en la mayoría de veces poder cumplir con sus obligaciones laborales de manera productiva (Baruffati, 2023).

Un estudio realizado por especialistas de la consultora Gallup en el 2022, manifestó que parte de América Latina y el Caribe el 53% de los colaboradores latinos presentaron niveles altos de agotamiento laboral (burnout), estrés y angustia, siendo en su mayoría mujeres latinas que experimentaban estos sentimientos abrumadores. En cuanto a la falta de compromiso con su centro laboral, si bien los colaboradores señalaron que se debía por factores económicos, sociales y personales, el 70% mencionaron que se debía a la inadecuada gestión del líder o representante de su equipo (Juárez, 2022). Por lo ello, es preciso que el líder identifique las causas de agotamiento de sus trabajadores a fin de mantener y brindar un ambiente de trabajo innovador, seguro, saludable y motivador que impulse a su personal a desempeñar sus funciones al máximo.

Según un reporte de la Organización Anxiety & Depression Association of America (2021), indicó que entre los empleados estadounidenses el 72% experimentaban un estrés persistente y ansiedad excesiva, sin embargo, lo normalizan considerándolo como parte de su vida cotidiana. Así también, el 34% de ellos indicaron que no se sienten seguros de poder manifestarlo en su centro de trabajo, por temor a que su empleador lo considere como excusa o desinterés para el cumplimiento de sus funciones laborales.

A nivel nacional, en el Perú de cada diez trabajadores, siete experimentan el Síndrome de Burnout, debido al agotamiento por la sobrecarga laboral. Según una encuesta regional de Bumeran en 2022 (como se citó en RPP Noticias, 2022), el 72% de los trabajadores peruanos atraviesan el desgaste laboral. Asimismo, el 24% señaló que se debía por la sobrecarga de funciones, el 17% lo contrajo por no tener tareas definidas. En tanto, el 14% dijeron que se debía por la demasiada presión laboral y el otro 14% indicaron que era por el mal trato que recibía de parte de sus superiores. Por otro lado, el 12% manifestaron que sentían que no tenían tiempo libre para ellos. Además, el 11% refirió que no se encontraban preparados para asumir las funciones asignadas y el 8% mencionaron que no se identificaban con su organización.

Cabe mencionar que la aludida encuesta dio a conocer que el Perú presenta el mayor número de horas trabajadas, ya que, la mayoría de los encuestados, indicó que sus actividades pendientes lo terminaban en sus respectivas casas. De este modo, se ha llegado a superar las horas de jornada laboral establecida, dando como resultado que mientras que el 45% cumple su jornada laboral, el 30% llegan a superar las 50 horas. Es por ello que el Perú se sitúa por encima de Argentina, Chile, Ecuador y Panamá, en cuanto a la categoría de más horas trabajadas.

El Brand Manager de Bumeran Selecta, Mario Bonifaz, en el 2022 (como se citó en RPP Noticias, 2022) señaló que estos datos estadísticos es una señal de desarrollo de altos niveles de ansiedad, desmotivación laboral y baja productividad. Por lo tanto, para afrontar esta situación de Síndrome de Burnout, el 47% de encuestados peruanos indicaron que pretenderán cambiarse de trabajo, el 18% señalaron que realizarán actividades de relajación, el 6% optarán por pasar mayor tiempo con su familia, el 12% programarían una rutina más equilibrada, el 15% realizarían todas las actividades mencionadas y 1% no consideran cambiar su estilo de vida. Por último, Bonifaz recomienda que la salud es lo principal que se debe cuidar antes que el trabajo, de igual modo, sugiere que el realizar pausas activas y programar actividades recreativas creará un ambiente de trabajo más saludable y fomentará la productividad entre los trabajadores.

A nivel local, en Lima Metropolitana, una empresa del rubro de comercialización de combustibles donde se está ejecutando la presente investigación, realizó en marzo 2023 el monitoreo anual de riesgo psicosocial, a fin de evaluar e identificar el estado en el que se encuentra las condiciones del trabajo y adoptar medidas preventivas que garanticen el bienestar, seguridad y salud de los colaboradores conforme a la Ley 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo como a su reglamento. Si bien, la evaluación estuvo compuesta por 15 factores y 30 preguntas, a continuación, se describirá los resultados estadísticos de 3 factores más resaltantes, asociados con el presente estudio:

Respecto al factor *exigencias cuantitativas*, según el informe de monitoreo refiere que las horas de trabajo son altas cuando se tiene más actividades de lo habitual en el tiempo asignado, asimismo, evaluó el número de personal que se cuenta, el cálculo de los tiempos y la organización de tareas, las cuales si no son

controlados por el empleador puede causar en el trabajador agotamiento emocional, depresión, fatiga, cansancio físico y mental. De acuerdo a la evaluación del mencionado factor, el 80% representaron un valor desfavorable frente a un 20% que representaron un valor intermedio.

En cuanto al segundo factor *ritmo de trabajo*, se basaba en la cantidad de actividades y el tiempo asignado para cumplirlas, conllevando a una exigencia psicológica, a diferencia de las *exigencias cuantitativas*, este factor evaluaba con qué frecuencia el trabajador se encuentra expuesto a variar o cambiar sus tareas programadas ante distintas situaciones coyunturales (internas y/o externas, etc.) generándole incertidumbre durante la jornada laboral. De acuerdo con la evaluación del mencionado factor, el 47% representaron un valor desfavorable, el 40% representaron un valor intermedio y solo el 13% representaron un valor favorable.

Por último, el tercer factor *influencia* se basaba en la intervención que tiene el trabajador para tomar decisiones sobre sus funciones cotidianas, si es que, los métodos de trabajo designados les permite ser participativos o les limita su autonomía, asimismo, evaluaba la autonomía del trabajador con su día a día, es decir, la cantidad de tareas que realiza (el qué), el orden y herramientas que emplea para cumplirlas (el cómo). De acuerdo a la evaluación del *mencionado factor*, el 47% representaron un valor intermedio, el 40% representaron un valor desfavorable y solo el 13% representaron un valor favorable.

Ante las desviaciones encontradas producto de los resultados del monitoreo, se identificó que la distribución de las tareas es irregular, provocando la acumulación del trabajo y el tiempo insuficiente que hay para cumplirlo. También se identificó que la demanda del trabajo es frecuentemente alta durante la jornada laboral, motivo por el cual, el personal se siente obligado en acelerar con sus funciones del día a día, asimismo, manifestó que no tiene mucha influencia en cuanto a las decisiones que se tome, por ende, no se siente valorado y considera que las actividades que realiza son limitadas como para que pueda aprender nuevas herramientas donde pueda desarrollar sus conocimientos y habilidades. Como se pudo evidenciar, las condiciones laborales brindadas han conllevado a que el personal se sienta frecuentemente estresado, cansado, agotado emocionalmente, desmotivado, frustrado y muchas veces fatigado con las labores

del día a día, por lo tanto, si no se toma las medidas necesarias puede desencadenar problemas de salud y, por consiguiente, afectar el compromiso laboral.

Ante todo lo expuesto, debido a las causas presentadas, la problemática impulsó a que la presente investigación se enfoque en evaluar y conocer el nivel de Síndrome de Burnout y el nivel de Compromiso Laboral del personal administrativo de una empresa dedicada al rubro de combustibles en Lima Metropolitana, asimismo, conocer el grado de relación que existe en estas dos variables, por esta razón, el problema general planteado fue: ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso laboral en los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023? Asimismo, se planteó los siguientes problemas específicos: (i) ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y el compromiso laboral en los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023?; (ii) ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y el compromiso laboral en los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023?; (iii) ¿Cuál es la relación entre la ineficacia profesional y el compromiso laboral en los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023?

Sí bien es cierto, toda investigación tiene un propósito, razón o finalidad, por ello, es importante justificar el motivo que promovió a realizar el presente estudio. Según Méndez (1995) señala que la justificación se clasifica en teórica, práctica y metodológica (Bilbao y Escobar, 2020).

La justificación teórica tiene como propósito, dar a conocer las teorías que darán sustento al estudio de investigación y a partir de ello, generar reflexión sobre el conocimiento existente (Bilbao y Escobar, 2020). Respecto a la presente investigación, la justificación teórica recae en el hecho de que se contribuyó en analizar ciertas teorías expuestas de diversos autores a fin de profundizar y ampliar el conocimiento sobre el Síndrome de Burnout y el compromiso laboral. Cabe resaltar que, ambas variables se han llevado a cabo dentro de un ámbito muy poco visto como es el caso de esta empresa de rubro de combustibles, lo cual aportará aún más como base para futuras investigaciones.

La justificación práctica, tiene como propósito resolver el problema aplicando estrategias que brinde soluciones pertinentes (Bilbao y Escobar, 2020). Por lo tanto, el sustento práctico de esta investigación se basó en aplicar las medidas necesarias para evitar que el nivel del desgaste laboral pueda incrementar en la organización e involucre a más personas, de este modo, se promueva un entorno laboral más seguro y saludable que genere bienestar laboral y fortalezca el compromiso del trabajador.

La justificación metodológica refiere a la aplicación de ciertos métodos, técnicas e instrumentos válidos y confiables que aporte en el conocimiento del estudio realizado (Bilbao y Escobar, 2020). Para este estudio se utilizó un instrumento diseñado que presentaba una evidencia de validez para cada variable, ambos fueron adaptado a la realidad peruana y cada uno contó con un análisis factorial superior a 0.50 resultando ser aceptable y de alta confiabilidad, por tal motivo, fue metodológicamente necesario hacer uso de la estadística para procesar los datos de la encuesta, el cual permitió describir y conocer el nivel de relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso laboral de la organización estudiada.

Como objetivo general se planteó: Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el compromiso laboral en los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023. En lo que compete a los objetivos específicos, se buscó lo siguiente: (i) Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y el compromiso laboral en los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023; (ii) Determinar la relación que existe entre la despersonalización y el compromiso laboral en los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023; (iii) Determinar la relación que existe entre la ineficacia profesional y el compromiso laboral en los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023.

En cuanto a hipótesis general del presente estudio se afirmó que: Existe relación estadísticamente significativa entre el Síndrome de Burnout y el compromiso laboral en los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023. Como hipótesis específicas se consideró

lo siguiente: (i) Existe relación estadísticamente significativa entre el agotamiento emocional y el compromiso laboral en los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023; (ii) Existe relación estadísticamente significativa entre la despersonalización y el compromiso laboral en los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023; (iii) Existe relación estadísticamente significativa entre la ineficacia profesional y el compromiso laboral en los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

A fin de poder profundizar más el tema tratado se plantea en el ámbito nacional diversas investigaciones, tal es el caso de Torres (2019), que tuvo como propósito principal definir la asociación que existe entre el Síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en el personal de salud, San Vicente - Cañete. En el aspecto metodológico, el alcance fue correlacional transversal, el diseño fue no experimental, de tipo básica y de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo compuesta de 91 trabajadores y como instrumento usaron dos cuestionarios con escala de Likert. Se demostró una asociación inversa muy alta ($Rho = -0,905$) entre ambas variables. En las dimensiones, se comprobó la asociación inversa significativa que existe entre el desgaste emocional, la despersonalización y la realización personal ($-0,786$; $-0,516$ y $-0,606$) respectivamente, con el compromiso organizacional. Se concluyó que, mientras más trabajadores experimenten el Síndrome de Burnout, entonces, reducirá el nivel compromiso que mantengan con su organización.

Sarmiento (2019), en una investigación sobre la temática, planteó como objetivo determinar si el desgaste profesional se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Antonia Lorena en Cusco. Respecto al aspecto metodológico, el alcance fue descriptivo correlacional analítico, de diseño no experimental, tipo básica y de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 110 trabajadores, entre enfermeros, técnicos, médicos y como instrumento usaron el cuestionario. Los resultados en cuanto al Síndrome de Burnout fue que el 16.3% del personal médico era el que lo padecía en mayor medida, seguidamente, el 8.6% era el personal de enfermería y obstetricia, a diferencia del personal técnico, que se encontraba fuera del grupo afectado. En cuanto a la Satisfacción Laboral, el 30.9% manifestaron no estar satisfechos, en su mayoría fueron médicos, el 62.9 % de enfermeras y obstetras refirieron indiferencia y solo el 34.6% que eran personal técnico indicaron satisfacción laboral. Como conclusión se afirmó una asociación significativa entre ambas variables, señalando que uno de cada 10 trabajadores experimenta el Síndrome de Burnout, así como, un tercio manifiestan no sentirse conformes con su entorno laboral.

Por otro lado, Sandoval y Reyes (2021), plantearon como objetivo definir la correlación entre el estrés y el desgaste profesional en el personal docente de una institución educativa privada en Lima. En cuanto a la metodología, el alcance fue descriptivo correlacional, de diseño no experimental transversal, tipo básica y de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo compuesta de 31 docentes. El instrumento que aplicaron fueron dos cuestionarios. Los resultados mostraron que el 84% de docentes presentaron un bajo estrés, el 10% un nivel intermedio de estrés y solo el 6% mantienen un alto nivel de estrés. En cuanto al desgaste profesional, el 6% presentaron en alto grado y el 35% alcanzó un grado medio de agotamiento emocional, respecto a la despersonalización, ningún docente manifestó padecerlo y en lo que abarca realización personal, el 93% presentaron un nivel bajo. Como conclusión, no se puede afirmar o descartar la correlación de ambas variables, ya que, los docentes no mostraron señal de despersonalización, por ende, no se pudo afirmar la presencia del desgaste profesional.

De igual manera, Castillo et al. (2022), plantearon establecer la relación entre Síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en un Centro hospitalario de sector público ubicado al norte del Perú. En cuanto a la metodología, el nivel fue descriptivo-correlacional de corte transversal, diseño no experimental, tipo básica y de enfoque cuantitativo. La muestra fue 153 trabajadores y el instrumento que usó fue dos cuestionarios con escala tipo Likert de 6 niveles y 7 niveles. Se demostró que el Síndrome de Burnout y el compromiso organizacional poseen una correlación estadísticamente significativa inversa, teniendo como resultado un $Rho = -0.135$. Asimismo, en cuanto al Síndrome de Burnout el 77% de los encuestados manifestaron experimentar en un alto nivel, el 21% en un regular nivel y el 2% en un bajo nivel. Respecto al compromiso organizacional, el 23% mantienen un bajo nivel, el 66% un nivel medio y solo el 11% se posicionaron en un alto nivel. Por lo tanto, se concluyó que existe una correlación significativamente estadística inversa débil entre el Síndrome del desgaste profesional y el compromiso organizacional.

Asimismo, Martínez et al. (2022), tuvieron como finalidad determinar el grado de relación que existe entre el Síndrome del desgaste profesional y el clima laboral en los colaboradores de un gobierno local en Piura. Metodológicamente, el alcance

fue correlacional, con diseño no experimental, tipo básica y de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo compuesta de 70 colaboradores y como instrumento usaron el cuestionario. Como resultado se demostró que, el 51% mantienen un nivel bajo del Síndrome del desgaste profesional, no obstante, el 54% señalaron poseer un clima favorable, asimismo, se obtuvo un coeficiente de Spearman de -0.178, afirmando que existe una relación negativa débil entre el Síndrome del desgaste profesional y el clima laboral. En tal sentido, concluyeron que el Síndrome del desgaste profesional aumentará en la medida que las condiciones del trabajo se vean afectadas y viceversas.

En cuanto al ámbito internacional, también se presentaron diversas investigaciones, tal es el caso de Hidalgo et al. (2019), quienes plantearon una investigación cuyo objetivo fue determinar la relación que manifiesta las características del Síndrome de Burnout frente a la resiliencia, compromiso laboral y autoeficacia en un grupo de instructores de educación especial en México. En cuanto a la metodología, el diseño fue no experimental, tipo básica, nivel descriptivo, correlacional y de enfoque cuantitativo. La muestra fue de 80 instructores que atendieron a estudiantes con discapacidades severas y como instrumento usaron el cuestionario. Por medio del estadístico de Pearson, los resultados indicaron que existe relación negativa entre las dimensiones del Síndrome de Burnout con los comportamientos resilientes, el compromiso laboral y la autoeficacia en los instructores que brindan enseñanza a estudiantes con cierta discapacidad, dentro de los cuales el desgaste emocional obtuvo un mayor valor de correlación negativa ($r = -0.876$) con la eficacia profesional, evidencia de ello fue que, el 34.38% de la muestra que manifestó desgaste emocional tuvo relación con los bajos niveles de autoeficacia y actitud resiliente, es decir, aquellos instructores que a mayor medida experimenten agotamiento emocional, reflejarán actitudes negativas, mostrarán poco desempeño en sus funciones lo que conllevará a que sean poco competentes y perseverantes.

De igual manera, Montero et al. (2020), propusieron una investigación cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre los componentes del Síndrome de Burnout y el sistema de incentivo que la Policía Nacional de Colombia brinda a los uniformados de la especialidad de la vigilancia. Respecto a la metodología, el

diseño fue no experimental, descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo. La muestra fue de 1817 policías y como instrumento aplicaron el cuestionario. Los incentivos brindados fueron las actividades recreo-deportivas y las felicitaciones públicas. Los resultados por medio de la estadística Rho de Spearman destacaron que el desgaste emocional ($\rho=-,117$), al igual que el cinismo ($\rho=-,114$) tuvieron una correlación negativa con el incentivo de actividades recreo-deportivas, indicando que a mayor actividades recreo-deportivas que se realice, habrá una reducción de los niveles de desgastes emocional y cinismo en el personal policial, de igual modo, se evidenció una correlación negativa moderada entre la escala del desgaste emocional ($\rho=-,102$) con el siguiente incentivo que es el reconocimiento público, lo que da a entender que los elogios, las palabras de gratitud o las felicitaciones públicas harían posible disminuir el desgaste emocional. Por lo tanto, es considerable que ambos tipos de incentivos se siga dando entre el personal policial de manera que se logre disminuir las puntuaciones del desgaste emocional y el cinismo, ya que si aumenta podría tener mayor repercusión en la seguridad que brinda la policía a los ciudadanos.

Por consiguiente, Aguirre et al. (2018), propusieron una investigación con el objetivo de determinar la relación en el Síndrome de Burnout, el estrés laboral, la satisfacción laboral y el conflicto trabajo-familia en los controladores de un tráfico aéreo en Chile. Respecto a la metodología, fue de tipo descriptivo-correlacional, corte transversal y de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo compuesta de 161 colaboradores y como instrumento se usó el cuestionario MBI-GS de Burnout, Instrumento de Medición de estrés laboral para pilotos y el Cuestionario Conflicto Trabajo-Familia. El resultado obtenido a través del estadístico de Pearson fue que el agotamiento emocional y el cinismo ($r=0.357$; $r=0.257$ respectivamente) tuvieron una correlación positiva con el estrés y una correlación negativa con el desempeño laboral ($r=-0.282$; $r=-0.233$ respectivamente), asimismo, el desempeño laboral tuvo una correlación positiva con la eficacia personal ($r=0.241$), caso contrario fue que estrés laboral ($r=-0.163$) tuvo una correlación negativa con la eficacia personal, de igual forma, el conflicto trabajo-familia tuvo una correlación negativa ($r=-0.258$) con las relaciones interpersonales del trabajo. En síntesis, se concluyó que, a mayor agotamiento emocional, mayor será el grado de estrés, igualmente, los controladores que experimenten en mayor medida los síntomas del Síndrome de

Burnout, entonces, su nivel de desempeño disminuirá, asimismo, mientras mayor sea el nivel de eficacia, mayor será el nivel de desempeño laboral, por último, a mayor interacción o socialización que demuestre el personal con sus compañeros, entonces, disminuirá el nivel de conflicto trabajo-familia.

Por otro lado, Tumbaco (2021), tuvo como objetivo de determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en el personal de un Centro de Salud de Santa Elena en Guayaquil, Ecuador. En cuanto a la metodología, el alcance fue descriptivo correlacional, diseño no experimental, tipo básica y de enfoque cuantitativo. La muestra fue de 84 colaboradores y como instrumento usaron el cuestionario con la escala de Likert de 5 niveles. De acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson (-0.764), señaló como resultado que el Síndrome Burnout, así como, sus factores cansancio emocional (-0.665) y despersonalización (-0.416) presentaron una correlación negativa significativamente estadística con el compromiso organizacional del personal de Salud. Por ende, se concluyó que el personal de salud, que, constantemente, tienen trato directo con sus pacientes, experimenta en mayor medida el cansancio emocional y la despersonalización y en menor grado su vínculo laboral.

Asimismo, Caravaca-Sánchez et al. (2022), señalaron como objetivo evaluar que tanto predomina el burnout y los factores de riesgo en relación al sector demográfico, ámbito laboral, asistencia social, ansiedad y bienestar laboral en los trabajadores/as sociales de la provincia de Sevilla-España. La metodología fue transversal analítica y la muestra estuvo compuesta de 252 trabajadores sociales. Cabe mencionar que la prevalencia de burnout dio como resultado que el cansancio emocional, la despersonalización y la baja realización se presentaba en el personal con valores iguales de 46.8%, 56.7% y 62.3%, respectivamente. Por lo tanto, concluyeron que existe relación entre el cansancio emocional, la despersonalización, la baja realización personal, así como, el apoyo social, ansiedad y satisfacción laboral, por ende, el Síndrome de Burnout aparece a medida que aumenta el nivel ansiedad y disminuya la satisfacción laboral.

A continuación, se presentan diversas teorías en las cuales se sustentan ambas variables de estudio. De acuerdo a la literatura especializada, el Síndrome de Burnout surge a partir del 1974, cuando Freudenberg, quien fue médico

psiquiatra, observó que muchos de sus compañeros que laboraban en la clínica “Free Clinic” de Nueva York se esforzaban a cabalidad por cumplir sus obligaciones, conllevándoles a presentar los siguientes síntomas: agotamiento emocional, ansiedad, falta de motivación, depresión, etc., es a partir de ahí que, Freudenberger define el Síndrome de Burnout como una experiencia agotadora producto de una sobrecarga y exigencia de funciones (Saborío, 2015).

Con el paso del tiempo y a través de diversos estudios, en 1976 Christina Maslach, psicóloga estadounidense, da a conocer por primera vez el término del Síndrome de Burnout a nivel mundial, posicionándolo como un factor que afecta de manera progresiva en el entorno personal y laboral del ser humano. Maslach utilizó el término *Burnout* como el nuevo síndrome clínico la cual se caracteriza por el agotamiento psíquico, estrés, tensión laboral y carga emocional excesiva. Actualmente, lo define como una enfermedad laboral crónico producto de una interacción tensa entre el trabajador y empleador (Olivares, 2017).

A lo largo de la evolución del Síndrome del Burnout, se tiene las siguientes Teorías propuestas por diversos autores. En cuanto al Modelo tridimensional del Burnout de Maslach y Jackson (1981), señala que el resultado de un frecuente estrés laboral, se caracteriza por actitudes, sentimientos y comportamientos negativos propios de los trabajadores frente a la organización, conllevándolo a una convivencia laboral emocionalmente agotadora. Por lo tanto, concluyen que el Síndrome de Burnout se divide en tres componentes: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. El agotamiento emocional; lo definen como el componente principal y hace referencia cuando el trabajador manifiesta sentimientos de sentirse cansados emocionalmente. Asimismo, la despersonalización; lo refieren cuando ciertas actitudes negativas e impersonales promueve a que el trabajador mantenga distanciamiento con su entorno laboral. Por último, la baja realización personal; lo definen cuando el trabajador se autoevalúa negativamente, causándose una baja autoestima, sintiéndose incompetente frente a los demás y poco capaz de poder llevar a cabo sus funciones (Olivares, 2017).

Gil-Monte y Peiró (1997) menciona que los marcos teóricos en los cuales se sustenta el Síndrome del Burnout se agrupan en cuatro teorías (Martínez, 2010):

Respecto a, (i) la Teoría Sociocognitiva del Yo (1986) propuesto por Alberto Bandura, hace referencia en la capacidad de la percepción del individuo, por ello, los factores como el autoconcepto, autoeficacia, los conocimientos y creencias son los que le facilitará la explicación y el desarrollo del Síndrome de Burnout (Martínez, 2010).

Asimismo, Gil-Monte y Peiró (1997) hace mención a los siguientes modelos teóricos de otros autores que mantienen conexión con la primera teoría tales como: (a) la Competencia Social de Harrison (1983), señalando que las percepciones de competencia laboral asumen un factor protector contra el Burnout. Por otro lado, (b) el Modelo de Pines (1993) indica que el individuo le da sentido a su existencia a través del trabajo, brindándole mayor dedicación a sus funciones laborales y como consecuencia, se “queman” cuando afrontan situaciones de estrés consecutivamente debido a las altas expectativas, produciéndose de esta forma la aparición del Síndrome de Burnout. De igual modo, (c) el Modelo de autoeficacia de Cherniss (1993), indica que la falta de logro influye en el aspecto psicológico de la persona, provocando ausencia de la autoeficacia y conllevándolos a experimentar el Síndrome de Burnout. También resalta que los individuos que tienen mayor confianza en sí mismo, poseen menos probabilidad de pasar por el desgaste laboral, ya que, se consideran capaz de poder afrontar cualquier situación de manera positiva. Por último, (d) el Modelo de Autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993), manifiestan que el Síndrome de Burnout surge cuando el individuo frecuentemente no logra alcanzar los objetivos organizacionales, lo cual, le conlleva a la frustración, pesimismo y desmotivación (Martínez, 2010).

De acuerdo a (ii) la Teoría del Intercambio Social (1961) propuesto por George Homans, señala que los trabajadores a través de la interacción o relación interpersonal que mantiene con su organización realizan comparaciones en función al entorno laboral, percibiendo falta de equidad, diferencias en reconocimientos y compensaciones, que en consecuencia aumenta el riesgo de que padezcan del Síndrome de Burnout.

De igual modo, Gil-Monte y Peiró (1997), refieren que los siguientes modelos teóricos tienen conexión con la segunda teoría: (a) El Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Fredy (1993), manifiestan que el estrés se produce en la

persona cuando se siente frustrada o desmotivada de no poder realizar o ejercer tal actividad por la falta de equidad, asimismo, (b) el Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993), explica que hay tres factores de estrés que se relacionan con el proceso de intercambio social las cuales son: la inseguridad, la falta de justicia percibida y la ausencia de control frente a diversas situaciones (Martínez, 2010).

Por otro lado, (iii) la Teoría Organizacional refiere que los factores que genera el Síndrome de Burnout deben de identificarse a partir de los factores estresantes y las estrategias que ponen en práctica los individuos para poder afrontarlo (Martínez, 2010).

En coincidencia a la tercera teoría, Gil-Monte y Peiró (1997) señalan que (a) la Teoría de Edelwich y Brodski (1980) describe el Burnout en cuatro factores: propósitos, estancamiento, frustración y apatía, lo cual se manifiesta reiteradamente en la persona. Asimismo, (b) el Modelo de Starnam y Miller (1992) indican que el Burnout está compuesto por estresores organizacionales y trabajo excesivo por parte de la Dirección, originando el conflicto laboral provenientes del Burnout. De igual modo, (c) la Teoría de Bourke y Smith (1992), que si bien es cierto está más enfocando en el ámbito educativo, refiere que el estrés prolongado del docente se da por la sobrecarga o demanda excesiva de funciones. En cuanto, (d) el Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993) manifiesta que el agotamiento emocional es el causante de este síndrome y que tanto la despersonalización como la baja realización personal son resultados del estrés laboral. Así también, (e) el Modelo de Winnubst (1993) afirma que el Burnout se da a partir del estrés, la tensión y percepción acerca del contexto y cultura de la organización (Martínez, 2010).

Por último, (iv) la Teoría Estructural hace referencia al estrés que afronta el trabajador producto de un desequilibrio de carga laboral. En conexión a esta teoría, el Modelo de Gil-Monte y Peiró (1997) indica que el Síndrome de Burnout surge cuando las estrategias que se aplican no llegan a ser eficaces para afrontar cierta situación de estrés laboral provocando un desgaste cognitivo, emocional y actitud negativa frente a los demás (Martínez, 2010).

De acuerdo a las bases teórica expuestas, cabe mencionar que el Síndrome de Burnout cuenta también con diversos Instrumentos de medición que previamente han pasado por una validación para su posterior aplicación a ciertas muestras, las cuales se sustentan en los siguientes autores:

El Instrumento de medición de Maslach y Jackson (1981), se enfoca en evaluar a profesionales del sector educativo, salud, servicios, etc., que mantienen trato directo con las personas, ya que, lo consideraba como la población más vulnerables de padecer el síntoma del “estar quemado” por el trabajo, las dimensiones que plantearon ambos autores fueron la baja realización personal, el agotamiento emocional y la despersonalización, cabe mencionar que este instrumento por ser fácil de aplicarlo ha sido el más utilizado y aceptado por la ciencia (Bresó et al., 2006).

Posteriormente, el Instrumento de medición de Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996), manifestaba que el síntoma de “estar quemado” no solo puede afectar a ciertas profesiones de sector asistencial sino a todos en general, es por ello que, elaboraron un instrumento aplicable en todas las profesiones, a este instrumento que medía el Síndrome de Burnout lo denominaron MBI-GS (General Survey) y las dimensiones que definieron estos autores fueron: agotamiento emocional, despersonalización o cinismo e ineficacia profesional (Bresó et al., 2006).

Por último, el Instrumento de medición de Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker (2002), que se enfocaba en evaluar solo a estudiantes universitarios, afirmando que ellos también tienen mayor probabilidad de presentar desgaste emocional, cansancio y frecuente estrés durante el desarrollo de sus actividades académicas (Bresó et al., 2006).

Tabla 1.

Evolución del concepto de burnout y sus instrumentos de medida aplicado a diversas muestras

MEDIDA DEL BURNOUT			
Año	Dimensiones que componen el síndrome	Instrumento de Medida	Muestra
1981	Agotamiento emocional Despersonalización Baja realización personal	MBI-Human Services (Maslach y Jackson, 1981)	Profesionales de ayuda y Servicios
1996	Agotamiento Cinismo Ineficacia profesional	MBI-General Survey. (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996)	Todo tipo de profesionales
2002	Agotamiento Cinismo Ineficacia	MBI-Student Survey. (Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, 2002)	Estudiantes universitarios

Nota. Datos tomados de Bresó, E., Salanova, M. y Schaufeli, W. (2006).

De acuerdo a la definición del Síndrome de Burnout, Martínez (2010) menciona que es una manifestación del estrés crónico (acumulativo) producto del trabajo que repercute negativamente en el ámbito personal como organizacional. De igual modo, Apiquian (2007) señala que es producto de la acumulación de diversos elementos estresantes lo que ocasiona un estrés crónico que repercute negativamente en la autoestima, motivación, emociones y sentimientos de la persona.

Maslach y Jackson (1981), lo definen como el resultado del constante estrés laboral prolongado, acompañado de actitudes, sentimientos y comportamientos poco optimistas de los trabajadores frente a su organización (Olivares, 2017).

Por otro lado, Forbes (2011) lo reconoce como un desgaste ocupacional generado por las reiteradas presiones que una persona puede tener ante situaciones estresantes correspondiente al trabajo, a diferencia que el estrés puede aparecer en cualquier ámbito de nuestras vidas, el Síndrome de Burnout hace referencia específicamente al ambiente profesional. Por otro lado, la OMS lo identifica como un desgaste laboral a nivel mundial (Forbes, 2011).

De acuerdo a las diversas teorías analizadas en relación al Síndrome de Burnout, el presente estudio teóricamente se sustentó bajo el Modelo tridimensional del Burnout de Maslach y Jackson (1981), con sus respectivas dimensiones: (i) Agotamiento emocional, (ii) Despersonalización e (iii) Ineficacia Laboral.

En cuanto al agotamiento emocional, Cruz y Puentes (2017) indican que se manifiesta a través del cansancio y fatiga que expresa el personal ante la exigencia y sobrecarga de funciones produciéndose un desequilibrio entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado, dando como resultado la desmotivación, disminución de la energía vital, insatisfacción y desinterés laboral.

Respecto a la Despersonalización, Marsollier (2013) señala que hace referencia al desarrollo de sentimientos negativos propios del trabajador frente a sus funciones y la organización, conllevándolos a mantener cierta distancia con su entorno laboral, alejándose de la realidad.

Por último, Cruz y Puentes (2017) definen la Ineficacia laboral cuando el trabajador se autoevalúa como incompetente, otorgándose calificativos negativos que repercute en su desempeño laboral y que afecta tanto en sus capacidades y habilidades para la realización de su trabajo, así como, en su relación social con los demás trabajadores.

Respecto a las bases teóricas del Compromiso laboral, la Teoría de Becker (1960) se basa cuando la persona por iniciativa propia pone de todo su esfuerzo a fin de mantenerse en la empresa y obtener los beneficios económicos que ofrece (pensiones, bonos, reconocimientos, etc.), por lo tanto, el trabajador consideraría que abandonar su trabajo sería una pérdida, de esta forma aparece el compromiso laboral, a esta situación Becker lo define como persistencia conductual, dado que, el compromiso está unido a ciertas condiciones particulares (Betanzos et al., 2006).

Asimismo, el Modelo tridimensional de Meyer y Allen (1991), manifiestan que tanto los factores actitudinales como los comportamentales debían ser considerados conjuntamente para lograr realizar un estudio más amplio respecto al Compromiso Organizacional. Bajo esta teoría, ambos autores proponen tres dimensiones de compromisos que influyen directamente en el aspecto social del trabajador con su organización y en el aspecto personal para la toma de decisiones en cuanto a su entorno laboral, los cuales son: el compromiso afectivo, el compromiso de continuidad y el compromiso normativo (Gabini, 2018).

En cuanto a la definición del Compromiso Laboral, Meyer y Allen (1991) lo caracteriza como el vínculo laboral que existe entre el empleador y trabajador, en donde influye la motivación personal y el interés por mantenerse en la organización para el cumplimiento de los objetivos y valores organizacionales (Chiang y Candia, 2021).

Según Harter et al. (2002), manifiestan que el Compromiso laboral se da cuando los trabajadores mantienen una fuerte conexión emocional en la organización y una alta motivación por cumplir con sus funciones, dando lo mejor de sí profesionalmente para el cumplimiento de los objetivos de la empresa (Peralta et al., 2007).

Schaufeli y Salanova (2011), señalan que el Compromiso laboral hace referencia a la actitud entusiasta, energética, motivadora y positiva que mantiene el personal con la organización, así como, la alta dedicación que le pone al cumplimiento de sus funciones laborales (Pinela y Armijos, 2022).

Harter et al. (2002), lo define como el tipo de involucramiento que mantiene el personal en la organización, de igual modo, la satisfacción y entusiasmo que demuestra frente a su trabajo (Chiang et al., 2010).

Cabe mencionar también que Meyer y Allen (1991) señalan que aquellos trabajadores que tienen un fuerte vínculo laboral con la organización permanecen en ella por decisión propia (Atencio et al., 2020).

De acuerdo a las diversas teorías expuestas en relación a la variable Compromiso laboral, la presente investigación se sustentará teóricamente bajo la el Modelo tridimensional de Meyer y Allen (1991), por lo tanto, las dimensiones del

Compromiso Laboral son: (i) Compromiso afectivo, (ii) Compromiso de continuidad y (iii) Compromiso normativo.

En relación al Compromiso afectivo de Meyer y Allen (1991), lo definen como la parte emocional que une al personal con la organización, es decir, aquellos trabajadores que mantienen un vínculo afectivo fuerte con su centro laboral optarán por continuar laborando, debido a su sentido de pertenencia, más no, por un incentivo económico u obligación. Cabe resaltar también que en la formación de este tipo de vínculo laboral influye la cultura, el clima laboral, así como el apoyo y beneficios que percibe el trabajador de su empleador (Gabini, 2018).

Por consiguiente, el Compromiso calculativo o de continuidad según Meyer y Allen (1991), se orienta en la toma de conciencia por parte del trabajador respecto al costo económico y social que le generaría al abandonar la empresa y el desafío que afrontaría al querer disponer de alguna oportunidad laboral similar o mejor en el mercado (Gabini, 2018). Adicionalmente, Omar y Urteaga (2008) señalan que el trabajador evaluará el tiempo y esfuerzo realizado aportado, las consecuencias que tendría que afrontar y la probabilidad de encontrar una oportunidad laboral, a partir de este análisis si el trabajador concluye que el costo de dejar su trabajo será mayor que los beneficios que obtenga, entonces, decidirá por continuar laborando en la empresa (Gabini, 2018).

Así también, el Compromiso normativo según Meyer y Allen (1991), hace referencia al fuerte involucramiento que presenta el trabajador con la organización para cumplir las metas propuestas, indistintamente de que lo sujete a un contrato, asimismo, el trabajador considera mantener la lealtad a su organización en consideración por haber recibido la oportunidad laboral, incentivo, reconocimiento u otro beneficio por parte de la compañía (Gabini, 2018).

III. METODOLOGÍA

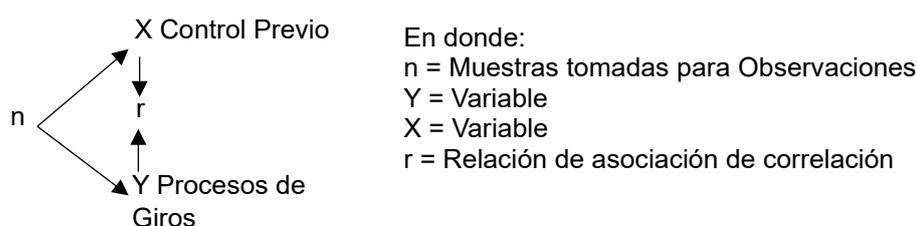
3.1. Tipo y diseño de investigación

De cara al tipo y diseño es conveniente señalar que el enfoque es cuantitativo ya que se analizan datos numéricos a fin de contrastar las hipótesis formuladas. Según Rasinger (2020) el enfoque cuantitativo se caracteriza por la obtención de datos cuantificables, es decir, que se compone de dígitos, cifras o gráficos para ser convertidos a informaciones estadísticas. El tipo de investigación es básica, porque, se pretende obtener un conocimiento más completo de las variables de estudio (Concytec, s.f.). Guillen et al. (2019), señala que es básica cuando la investigación se respalda de un marco teórico para describir, relacionar y explicar el contexto. Según la OECD (2018) la investigación básica permite generar nuevos conocimientos a través de la comprensión de los aspectos teóricos fundamentales, de los hechos observables y la relación que mantiene las variables de estudio, sin necesidad de efectuar alguna aplicación para un fin determinado.

El diseño fue no experimental con corte transversal, puesto que, no se manipuló deliberadamente las variables, en cuanto al nivel de investigación es correlacional, porque se explicó el nivel de relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso laboral. Guillen et al. (2019), define el diseño no experimental cuando no se manipula ninguna variable de estudio, solo se describe y analiza el contexto en un solo momento dado, asimismo, fue de corte transversal porque el análisis de las variables se realizó a través de la recolección de datos en un tiempo determinado. Por último, el nivel de estudio fue descriptivo-correlacional, en vista que se pretendió describir y relacionar el comportamiento de ambas variables, tal como se observa en la Figura 1.

Figura 1

Diagrama correlacional



Nota. Diagrama del diseño correlacional, basado en Guillen et al. (2019).

Respecto al método de estudio de esta investigación es hipotético-deductivo, considerando que, se partió de un problema de investigación para formular las hipótesis las cuales fueron contrastadas. Teniendo en cuenta que, según Baena (2014) la hipótesis hace referencia a la problemática de investigación planteada y brinda una respuesta tentativa que se pretenderá comprobar. No obstante, Bacon (1626) indica que el método hipotético-deductivo permite contrastar las hipótesis con la realidad, cabe mencionar que, las teorías consideradas dependerán de la contrastación de hipótesis para comprobar el valor de resistencia a la falsedad o posibilidad de que sea rebatida (Palella y Martins, 2017).

3.2. Variables y operacionalización

La operacionalización según Rodríguez et al. (2021) corresponde al procedimiento en el cual las variables, que son parte del objeto de estudio, logran pasar por una definición conceptual abstracta y se subdividen en dimensiones e indicadores que de manera específica posibilitan la medición de las variables.

Para la primera variable, denominada Síndrome de Burnout, su definición conceptual se basó Maslach y Jackson (1981), quienes lo conceptualizan como el resultado del constante estrés laboral, caracterizándose por actitudes, sentimientos y comportamientos negativos propios de los trabajadores frente a la organización, conllevándolo a una convivencia laboral emocionalmente agotadora (Olivares, 2017).

En cuanto a la definición operacional de esta variable, se utilizó el Instrumento de Maslach Burnout Inventory General Survey, versión en español adaptado por Juárez et al. (2020), para la realidad peruana, se compone en 15 ítems, agrupados en 3 dimensiones: Agotamiento emocional (5 ítems), Despersonalización (4 ítems) e Ineficacia profesional (6 ítems). En lo que refiere a la Escala de medición, el Instrumento comprende una escala ordinal, de tipo Likert de siete niveles.

Es preciso mencionar la definición de las tres dimensiones: En cuanto al Agotamiento emocional, Cruz y Puentes (2017) lo definen como el desgaste a nivel emocional. Respecto a la Despersonalización, Marsollier (2013) señala que son las actitudes negativas e impersonales a conduce al trabajador a mantener

distanciamiento con su entorno laboral. En tanto, la Ineficacia profesional, Cruz y Puentes (2017) mencionan que es la percepción de no hacer las cosas bien y no sentirse competente a nivel laboral.

Para la segunda variable, tipificada como Compromiso Laboral, su definición conceptual recae en Meyer y Allen (1991), caracterizándolo como la relación laboral que existe entre el empleador y trabajador, en donde influye el factor psicológico, asimismo, el deseo e interés por mantenerse en la organización a fin de desarrollarse a nivel profesional y aportar en el cumplimiento de los objetivos y valores organizacionales (Chiang y Candia, 2021).

En cuanto a la definición operacional, como instrumento se usará el Cuestionario de Compromiso organizacional de Meyer y Allen (1993), adaptado por Neyra et al. (2020) para la realidad peruana y se compone en 18 ítems, agrupados en 3 dimensiones y cada una compuesto de 6 ítems: Compromiso afectivo, Compromiso de continuidad y Compromiso normativo. En lo que refiere a la Escala de medición, el Instrumento comprende una escala ordinal, con tipo Likert de siete niveles.

Es preciso mencionar también la definición de las tres dimensiones según Meyer y Allen (1991): El Compromiso afectivo, se refiere a los sentimientos, emociones y grado de pertenencia que une al personal con su trabajo; el Compromiso de continuidad, es la toma de conciencia por parte del trabajador respecto al costo que le generaría el dejar de laborar en la organización; por último, el Compromiso normativo, se basa en el fuerte involucramiento que mantiene el trabajador para cumplir tal cual las metas propuestas, indistintamente de que lo sujete a un contrato (Gabini, 2018).

3.3. Población, muestra y muestreo

Según Supo (2012) la población abarca todas las unidades que cumplen cierta característica para ser objeto de estudio. Si bien, la organización estudiada cuenta con sedes tanto en Lima como en Provincia, el alcance de la presente investigación se enfocó en los trabajadores de Lima Metropolitana, por lo tanto, la población estuvo conformada por 120 trabajadores.

En cuanto a la muestra, Tamayo (2011) lo define como una parte de la población que será estudiada considerándolo como una muestra representativa. Por ende, para calcularlo se aplicó la fórmula estadística dando como resultado una muestra de 92 trabajadores (Anexo 6).

Para el muestreo, Tamayo (2011) refiere que son las unidades representativas que seleccionará el investigador a fin de obtener datos de interés para el estudio de investigación, asimismo, para el muestreo aleatorio simple, Tamayo (2011) lo define cuando los individuos que conforman la población cumplen la misma característica para ser elegidos, por ende, la selección se realiza al azar.

En tanto, la unidad de análisis según Rodríguez et al. (2021) se relaciona a los sujetos en la cual se centra el estudio, por lo tanto, la unidad de análisis serán los trabajadores administrativos de la empresa de comercialización de combustibles en Lima Metropolitana.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De acuerdo a Rebollo (2022), el instrumento de recolección de datos es un recurso, formato o dispositivo que se usa para registrar información en relación a las variables determinadas. En este caso, para calcular el Síndrome de Burnout se usó el Instrumento que presentaron Juárez et al. (2020), en el ámbito peruano denominado Instrumento de Medición MBI-GS (General Survey) de Schaufeli et al. (1996) ya que, es aplicable para todas las profesiones. Por otro lado, para calcular el Compromiso Laboral se usó el Instrumento que emplearon Neyra et al. (2020), en el ámbito peruano denominado Instrumento de Compromiso organizacional de Meyer y Allen (1993).

Asimismo, para ambos cuestionarios se usó la escala Ordinal de tipo Likert de 7 niveles que fueron aplicados en la organización a través del formulario de *Google Form*.

Rebollo (2022), define el cuestionario como el conjunto de preguntas diseñadas a la necesidad del investigador y que por medio de las respuestas de los participantes se obtendrá la información deseable. El primer cuestionario que midió la variable Síndrome de Burnout estuvo comprendido por 15 ítems y 9 indicadores, respecto el segundo cuestionario que midió la variable Compromiso Laboral estuvo

comprendido por 18 ítems y 9 indicadores, cabe indicar que ambos cuestionarios estuvieron dirigido a los 92 trabajadores que laboran en Lima Metropolitana.

La técnica empleada fue la encuesta a fin de obtener resultados estadísticos. Palella y Martins (2017) lo define como la técnica para obtener datos de varias personas a través de un listado de preguntas.

Respecto a la evidencia de validez de ambos instrumentos, según Sánchez (2022) garantiza la veracidad metodológica del instrumento de medición, tomando en cuenta las dimensiones y las teorías de la cual se sustenta la variable, su importancia radica en que, a partir de su aplicación, brindará resultados concretos y precisos que aporte en la investigación. El Instrumento Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) que emplearon Juárez et al. (2020), para evaluar el Síndrome de Burnout, aplicó el coeficiente Omega dando como resultado un coeficiente a nivel de dimensiones: agotamiento emocional (0.85), eficacia profesional (0.86) e indiferencia (0.83), por lo tanto, demostró una consistencia interna aceptable para la recolección de datos. De igual modo, el análisis factorial obtuvo resultados aceptables de CFI 0.978, RMSEA 0.061 y SRMR 0.063, consiguiendo cargas factoriales superiores a 0.50.

Por consiguiente, el Instrumento de Compromiso Laboral de Meyer y Allen (1993), que emplearon Neyra et al. (2020), para evaluar el Compromiso laboral, aplicó el coeficiente Alfa (0.910), así como, en sus dimensiones, compromiso afectivo (0.764), compromiso de continuidad (0.790) y compromiso normativo (0.756), por lo tanto, se demostró una consistencia interna aceptable para la recolección de datos. De igual modo, el análisis factorial obtuvo un valor Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) de 0.916 y una significancia de 0.000 ($p < 0.001$), consiguiendo cargas factoriales entre 0.557 y 0.834.

Cabe resaltar que, en cumplimiento con los protocolos para la presente investigación, también se realizó la validación del contenido (Tabla 2) en donde tres expertos evaluaron: claridad, coherencia y relevancia en los ítems de cada instrumento (Anexo 3), llegando a ser aplicables.

Tabla 2.*Validez del cuestionario: Síndrome de Burnout*

Expertos	Especialidad	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Figuroa Pimentel, Nathaly Stefany	Magíster	Hay Suficiencia	Aplicable
Jiménez Calderón, César Eduardo	Doctor	Hay Suficiencia	Aplicable
Mairena Fox, Petronila Liliana	Doctora	Hay Suficiencia	Aplicable

Nota. Elaboración propia.**Tabla 3.***Validez del cuestionario: Compromiso laboral*

Expertos	Especialidad	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Figuroa Pimentel, Nathaly Stefany	Magíster	Hay Suficiencia	Aplicable
Jiménez Calderón, César Eduardo	Doctor	Hay Suficiencia	Aplicable
Mairena Fox, Petronila Liliana	Doctora	Hay Suficiencia	Aplicable

Nota. Elaboración propia.

En cuanto a la Confiabilidad del Instrumento, Tuapanta et al. (2017) mencionaron que es el grado de correlación que alcanza los ítems de una escala. Para verificar la consistencia interna de cada instrumento, los datos de 20 encuestados fueron sometidos al SPSS y por medio del coeficiente Alfa se obtuvo lo siguiente:

Estadística de fiabilidad: Síndrome de Burnout

Coeficiente de Alfa	N de elementos
,947	15

Nota. SPSS.

De acuerdo al coeficiente Alfa, se obtuvo un valor de 0.947, garantizando que el Instrumento de Síndrome de Burnout muestra un nivel de fiabilidad excelente (Tabla 4).

Estadística de fiabilidad: Compromiso laboral

Coeficiente de Alfa	N de elementos
,938	18

Nota. SPSS.

De acuerdo al coeficiente Alfa, se obtuvo un valor de 0.938, garantizando que el Instrumento de Compromiso laboral muestra un nivel de fiabilidad excelente (Tabla 4).

Tabla 4.

Niveles de fiabilidad según el coeficiente Alfa

Índice	Nivel de fiabilidad	Valor del coeficiente Alfa
1	Excelente]0.9, 1]
2	Muy bueno]0.7, 0.9]
3	Bueno]0.5, 0.7]
4	Regular]0.3, 0.5]
5	Deficiente	0, 0.3]

Nota. Datos tomados de Tuapanta et al. (2017).

3.5. Procedimientos

Para dar inicio a la recolección de datos, se usó como Instrumento dos cuestionarios, el primero midió el Síndrome de Burnout (15 ítems) de MBI-GS (1996), adaptado por Juárez et al. (2020) y el segundo midió el Compromiso Laboral (18 ítems) de Meyer y Allen (1993), adaptado por Neyra et al. (2020), ambos cuestionarios fueron de escala ordinal, tipo Likert de siete niveles y presentaron validez y confiabilidad, por lo tanto, fueron realizados en *Google Forms* y enviado virtualmente vía correo electrónico corporativo y WhatsApps a los 92 trabajadores para su completado de manera anónima, a fin de que, el participante sea lo más sincero posible al momento de contestar.

Los resultados obtenidos fueron procesados en el programa SPSS, posteriormente, se realizó el análisis descriptivo, luego se realizó la prueba de normalidad para conocer con que estadístico trabajar, debido a que la muestra fue mayor a 50, se usó la prueba de Kolmogov-Smirnov, el cual dio como resultado un nivel de significancia menor a 0.05, siendo datos no paramétricos, por consiguiente, para la prueba inferencial se usó el coeficiente de Spearman en donde se evidenció una correlación estadísticamente inversa y significativa entre las variables de estudio, así como en sus dimensiones, confirmándose así la hipótesis alterna.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis descriptivo, los datos recolectados de las encuestas se apoyaron estadísticamente en tablas de frecuencia. Palella y Martins (2017), señalan que el análisis descriptivo explica de manera resumida los resultados obtenidos a través de tablas y/o gráficos.

De igual manera, se realizó un análisis inferencial, ya que a través de los resultados obtenidos se pretendió contrastar las hipótesis planteadas, empleando para ello el software *SPSS*. Lucas y Novoa (2013), mencionan que el análisis inferencial se basa en contrastar la prueba de hipótesis y concluir si el dato estadístico obtenido en la muestra resultó ser o no significativa.

3.7. Aspectos éticos

Según Salazar (2018), el comportamiento ético resulta ser importante para impulsar la colaboración, apoyo y confianza entre los involucrados, logrando alcanzar el objetivo planteado y cooperar con la responsabilidad social. A lo largo del desarrollo de estudio, se respetó la Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV y la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos, asimismo, se tomó en cuenta los siguientes aspectos que garantizaron la transparencia y seguridad de la información obtenida. Según Lerma (2022) estos aspectos son: (i) Consentimiento informado, (ii) Confidencialidad y (iii) Respeto a la propiedad intelectual.

El consentimiento informado, es un documento que acredita la información comprendida y aprobación del participante sobre la recolección de datos obtenidos que serán tratados con reserva (Lerma, 2022). Por ende, previa coordinación con el Gerente del Servicio al Cliente, se concientizó a cada participante para el completado del cuestionario de cada variable de estudio, lográndose recolectar la información requerida.

La confidencialidad, se basó en el compromiso y ética del investigador para manipular con cautela y reserva los datos obtenidos de la investigación (Lerma, 2022). En cuanto a los cuestionarios que respondieron los participantes, fueron de manera anónima, de modo que, se protegió su identidad a fin de que el encuestado sea lo más sincero y transparente posible al responder las preguntas.

El Respeto a la propiedad intelectual, es un mecanismo que permite hacer mención al autor o entidad que produjo cierto documento o información la cual fue extraída por el investigador (Lerma, 2022). Para las referencias o extracción de textos de otras fuentes, se respetó el derecho de autor a través de un sistema de citación, siguiendo la normativa APA 7ma. Edición.

IV. RESULTADOS

En esta división del trabajo están expuestos cada uno de los hallazgos conseguidos mediante el análisis de tipo descriptivo, utilizando para ello tablas cruzadas a nivel variables y dimensiones; así mismo, se efectuó el análisis de tipo inferencial donde se ejecutó la prueba de normalidad que permitió conocer la distribución de los datos y, de este modo, se eligió el Rho de Spearman como estadístico no paramétrico para corroborar cada hipótesis planteada.

En el ámbito del análisis descriptivo; según Aguilar (2021), se enfoca en la obtención, comparación y descripción de los resultados numéricos obtenidos producto de la muestra, el cual puede ser representado mediante tablas o gráficos. En tanto, para un mayor análisis de los resultados se usó la tabla cruzada, según Galindo-Domínguez (2020), menciona que, este tipo de tabla permite agrupar los resultados estadísticos, de modo que, se pueda conocer el nivel de asociación que mantiene los criterios de la variable que se expresa en columnas con la que se expresa en filas.

Tabla 5.

Análisis descriptivo y tabla cruzada entre las variables Síndrome de Burnout y compromiso laboral

		Compromiso Laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Síndrome de Burnout	Bajo	0 (0.0%)	16 (17.4%)	60 (65.2%)	76 (82.6%)
	Medio	6 (6.5%)	10 (10.9%)	0 (0.0%)	16 (17.4%)
Total		6 (6.5%)	26 (28.3%)	60 (65.2%)	92 (100.0%)

La Tabla 5 exhibe para la variable Síndrome de Burnout una predominancia del nivel “Bajo” con 82.6%, esto principalmente porque, los trabajadores están siempre activos, con muchas ganas de hacer sus tareas, además, las hacen con gran eficacia; seguido del nivel “Medio” con 17.4%. Así mismo, para el caso de la variable compromiso laboral hubo una predominancia del nivel “Alto” con 65.2%, le siguió el nivel “Medio” con 28.3% y, finalmente, el nivel “Bajo” con 6.5%, esto significa que, en gran parte los colaboradores se sienten identificados con la empresa, y su compromiso es bastante grande, dado que, se sienten a gusto laborando en ella, están cómodos y felices; a su vez, se sienten agradecidos por todo lo que la empresa ha invertido en su realización profesional.

Al realizar el cruce de ambas variables se tiene que, el 65.2% precisaron que cuando el Síndrome de Burnout es bajo, el compromiso laboral es alto; también, 10.9% acotaron que, si el Síndrome de Burnout es medio, entonces el compromiso laboral también es medio; en tanto; 17.4% aseveró que si el Síndrome de Burnout es bajo entonces el compromiso laboral es medio; inclusive 6.5% indicaron que si el Síndrome de Burnout es medio entonces el compromiso laboral es bajo. Estos resultados manifiestan una tendencia marcada, es decir, mientras los niveles de Síndrome de Burnout se mantengan bajos, se reflejará un alto compromiso laboral, siendo bueno para el desarrollo de las actividades de la empresa.

Tabla 6.

Análisis descriptivo y tabla cruzada entre la dimensión agotamiento emocional y la variable compromiso laboral

		Compromiso laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Agotamiento emocional	Bajo	0 (0.0%)	16 (17.4%)	52 (56.5%)	68 (73.9%)
	Medio	3 (3.3%)	5 (5.4%)	8 (8.7%)	16 (17.4%)
	Alto	3 (3.3%)	5 (5.4%)	0 (0.0%)	8 (8.7%)
Total		6 (6.5%)	26 (28.3%)	60 (65.20%)	92 (100%)

La Tabla 6 exhibe para la primera dimensión agotamiento emocional una predominancia del nivel “Bajo” con 73.9%, esto porque la mayoría de los trabajadores están motivados desde casa para iniciar sus labores y al llegar al trabajo lo hace de la mejor manera sin ningún tipo de preocupación, no se siente agotado, al contrario, están siempre activos y terminan su jornada de trabajo contento, le sigue el nivel “Medio” con 17.4% y en el nivel “Alto” con 8.7%. Así mismo, para el caso de la variable compromiso laboral hubo una predominancia del nivel “Alto” con 65.2%, le siguió el nivel “Medio” con 28.3% y, finalmente, el nivel “Bajo” con 6.5%.

Al realizar el cruce de la primera dimensión con la variable se tiene que, el 56.5% precisaron que mientras el agotamiento emocional es bajo, el compromiso laboral es alto; en tanto, 5.4% acotaron que, si el agotamiento emocional es medio, entonces el compromiso laboral también es medio; sin embargo; el 17.4% aseveró que si el agotamiento emocional es bajo entonces el compromiso laboral es medio; inclusive 5.4% indicaron que si el agotamiento emocional es alto entonces el

compromiso laboral será medio. Estos resultados, manifiestan una tendencia marcada, es decir, mientras los niveles de agotamiento emocional se mantengan bajos, se reflejará un alto compromiso laboral, siendo esto beneficioso para la empresa.

Tabla 7.

Análisis descriptivo y tabla cruzada entre la dimensión despersonalización y la variable compromiso laboral

		Compromiso laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Despersonalización	Bajo	3 (3.3%)	21 (21.8%)	60 (65.2%)	84 (91.3%)
	Medio	0 (0.0%)	5 (5.4%)	0 (0.0%)	5 (5.4%)
	Alto	3 (3.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (3.3%)
Total		6 (6.5%)	26 (28.3%)	60 (65.2%)	92 (100.0%)

La Tabla 7 exhibe para la dimensión despersonalización una predominancia del nivel “Bajo” con 91.3%, esto se debe principalmente a que la mayoría de los trabajadores se encuentran interesados por su puesto trabajo, se sienten entusiasmados, sienten que su esfuerzo vale la pena y no tienen dudas sobre el gran valor que aportan para el buen funcionamiento de la empresa, seguido del nivel “Medio” con un porcentaje de 5.4% y en el nivel “Alto” con 3.3%. Así mismo, para el caso de la variable compromiso laboral hubo una predominancia del nivel “Alto” con 65.2%, le siguió el nivel “Medio” con 28.3% y, finalmente, el nivel “Bajo” con 6.5%.

Al realizar el cruce de la segunda dimensión con la variable se tiene que, 65.2% precisaron que mientras la despersonalización presenta niveles bajos entonces el compromiso laboral es alto; en tanto, 5.4% acotaron que, si la despersonalización se sitúa en el nivel medio, entonces el compromiso laboral también se posicionará en el nivel medio; del mismo modo un 3.3% enfatizaron que cuando la despersonalización presenta un nivel alto, el compromiso laboral es bajo. Estos resultados, manifiestan una tendencia marcada, es decir, mientras los niveles de despersonalización se mantengan bajos, se reflejará un compromiso laboral alto, siendo esto de gran ventaja para la empresa.

Tabla 8.

Análisis descriptivo y tabla cruzada entre la dimensión ineficacia profesional y la variable compromiso laboral

		Compromiso laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Ineficacia profesional	Bajo	3 (3.3%)	24 (26.1%)	60 (65.2%)	87 (94.6%)
	Medio	0 (0.0%)	2 (2.2%)	0 (0.0%)	2 (2.2%)
	Alto	3 (3.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (3.3%)
Total		6 (6.5%)	26 (28.3%)	60 (65.2%)	92 (100.0%)

La Tabla 8 exhibe para la dimensión ineficacia profesional una predominancia del nivel “Bajo” con 94.6%, esto se debe principalmente a que los trabajadores realizan sus actividades de forma eficaz, cuando como parte de sus funciones se presenta algún problema lo resuelven rápidamente, además, sienten que todo lo hacen bien, seguido por el nivel “Medio” con un porcentaje de 2.2% y en el nivel “Alto” con 3.3%. Así mismo, para el caso de la variable compromiso laboral hubo una predominancia del nivel “Alto” con 65.2%, le siguió el nivel “Medio” con 28.3% y; finalmente, el nivel “Bajo” con 6.5%.

Al realizar el cruce de la tercera dimensión con la variable se tiene que, el 65.2% de trabajadores precisaron que cuando la ineficacia profesional se posiciona en un nivel bajo entonces el compromiso laboral es alto; en tanto, 26.1% acotaron que, si la ineficacia profesional se sitúa en el nivel bajo, entonces el compromiso laboral se posiciona en el nivel medio; también, 3.3% manifestaron que si la ineficacia profesional se sitúa en el nivel alto entonces el compromiso laboral es bajo. Estos resultados, manifiestan una tendencia marcada, es decir que, mientras los trabajadores mantengan bajos niveles de ineficacia profesional, esto hará que el compromiso laboral presente niveles altos, siendo reflejado en el progreso de la empresa.

Con respecto a lo alusivo a la prueba de normalidad; cabe precisar que se realizó para saber si la muestra presenta o no una distribución normal y en base a ello, identificar con qué estadístico trabajar el análisis inferencial, en este caso como la muestra fue 92 trabajadores, se usó la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Según Galindo-Domínguez (2020), indica que la prueba Kolmogorov-Smirnov se usa

cuando la muestra es mayor a 50, asimismo, señala que si el nivel de significancia ($p < 0.05$) es menor a 0.05 se rechaza para hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, la prueba no tendría una distribución normal, es decir, sería no paramétrica.

Tabla 9.

Prueba de normalidad del Síndrome de Burnout y el compromiso laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	p
V1: Síndrome de Burnout	0.248	92	0.000
Agotamiento emocional	0.198	92	0.000
Despersonalización	0.335	92	0.000
Ineficacia profesional	0.310	92	0.000
V2: Compromiso Laboral	0.141	92	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors.

La Tabla 9 exhibe el resultado de la prueba Kolmogorov-Smirnov ($N > 50$), de la cual se consiguió un valor $p = 0.000$, inferior a 0.05 tanto para la variable Síndrome de Burnout y sus dimensiones, así como, como para el compromiso laboral; motivo por el cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que afirmó que los datos no siguen una distribución normal. Ante ello, se procedió a elegir la prueba no paramétrica Rho de Spearman para contrastar la hipótesis general y específicas.

En el ámbito del análisis inferencial; debe considerarse que se parte de la premisa que consiste en la evaluación y análisis de los resultados estadísticos obtenidos para decidir el grado de certeza que posee cada hipótesis planteada y en función a ello definir las características de la muestra (Tamayo, 2011). En tanto, para conocer el nivel de relación que existe entre las variables, y en función a ello, definir la validez de las hipótesis de estudio, se usó el Rho de Spearman. Según Martínez (2019), este estadístico es aplicable para pruebas no paramétricas donde se pretende calcular el nivel de asociación o correspondencia que existe entre dos conjuntos de rangos.

En lo referido a la prueba de hipótesis, se ha empezado con la hipótesis general, a partir de los considerandos siguientes:

H_a: Existe relación estadísticamente significativa entre el Síndrome de Burnout y el compromiso laboral en los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023.

H₀: No existe relación estadísticamente significativa entre el Síndrome de Burnout y el compromiso laboral en los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023.

Tabla 10.

Correlación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso laboral

		Síndrome de Burnout
Compromiso laboral	Spearman	-0.569**
	p	0.000
	N	92

** . Esta correlación resulta significativa al 0.01 (dos colas).

La Tabla 10. exhibe los resultados al aplicar Rho de Spearman, del cual se consiguió un valor $p = 0.000$, este valor fue inferior a 0.05; por tal razón, se descartó la hipótesis nula, aprobándose en su defecto la hipótesis alterna. A su vez, el coeficiente fue -0.569; en tal sentido, se evidenció una relación inversa; en otras palabras, mientras los trabajadores mantengan un nivel bajo en el Síndrome de Burnout; esto se verá reflejado en un nivel alto de compromiso laboral. Por consiguiente, se corroboró la relación estadísticamente significativa entre el Síndrome de Burnout y el compromiso laboral en los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023.

Prueba de hipótesis específica 1

H_a: Existe relación estadísticamente significativa entre el agotamiento emocional y el compromiso laboral en los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023.

H₀: No existe relación estadísticamente significativa entre el agotamiento emocional y el compromiso laboral en los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023.

Tabla 11.*Correlación entre la dimensión agotamiento emocional y la variable compromiso laboral*

		Agotamiento emocional
Compromiso laboral	Rho de Spearman	-0.551**
	p	0.000
	N	92

** . Esta correlación resulta significativa al 0.01 (dos colas).

La Tabla 11 exhiben los resultados tras aplicar Rho de Spearman, del cual se consiguió un p valor = 0.000, este valor fue inferior a 0.05; por tal razón, se descartó la hipótesis nula, aprobándose en su defecto la hipótesis alterna. A su vez, el coeficiente fue -0.551; en tal sentido, se evidenció una relación inversa; en otras palabras, mientras los trabajadores manifiesten bajo nivel de agotamiento emocional, entonces, esto reflejarán un excelente compromiso laboral y de forma viceversa. Por consiguiente, se corroboró la relación estadísticamente significativa entre el agotamiento emocional y el compromiso laboral en los y trabajadoras de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023.

Prueba de hipótesis específica 2

H_a: Existe relación estadísticamente significativa entre la despersonalización y el compromiso laboral en los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023.

H₀: No existe relación estadísticamente significativa entre la despersonalización y el compromiso laboral en los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023.

Tabla 12.*Correlación entre la dimensión despersonalización y la variable compromiso laboral*

		Despersonalización
Compromiso laboral	Spearman	-0,508**
	p	0.000
	N	92

** . Esta correlación resulta significativa al 0.01 (dos colas).

La Tabla 12 exhiben los resultados de aplicar Rho de Spearman, del cual se consiguió un p valor = 0.000, este valor fue inferior a 0.05; por tal razón, se descartó la hipótesis nula, aprobándose en su defecto la hipótesis alterna. A su vez, el coeficiente fue -0.508; en tal sentido, se evidenció una relación inversa; en otras palabras, mientras los trabajadores manifiesten niveles bajos de despersonalización; entonces, su compromiso laboral tendrá niveles altos y de forma viceversa. Por consiguiente, se corroboró la relación estadísticamente significativa entre la despersonalización y el compromiso laboral en los y trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023.

Prueba de hipótesis específica 3

Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre la ineficacia profesional y el compromiso laboral en los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la ineficacia profesional y el compromiso laboral en los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023.

Tabla 13.

Correlación entre la dimensión ineficacia profesional y la variable compromiso laboral

		Ineficacia profesional
Compromiso laboral	Spearman	-0.459**
	p	0.000
	N	92

** . Esta correlación resulta significativa al 0.01 (dos colas).

La Tabla 13 exhibe los resultados tras emplear Rho de Spearman, del cual se consiguió un p valor = 0.000, este valor fue inferior a 0.05; por tal razón, se descartó la hipótesis nula, aprobándose en su defecto la hipótesis alterna. A su vez, el coeficiente fue -0.459; en tal sentido, se evidenció una relación inversa; en otras palabras, mientras los trabajadores manifiesten una ineficacia profesional baja; entonces el compromiso laboral será alto y de forma viceversa. Por consiguiente, se corroboró la relación estadísticamente significativa entre la ineficacia profesional

y el compromiso laboral en los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023.

Por lo tanto, como se pudo apreciar en las tablas mostradas, tanto para la hipótesis general como para las específicas se aprobó la hipótesis alterna, afirmando que existe relación significativamente inversa tanto entre las variables como en las dimensiones, logrando cumplir con ello los objetivos planteados del presente estudio.

V. DISCUSIÓN

Ante los resultados estadísticos expuestos, se reflejó la realidad actual que viven 92 trabajadores administrativos de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana 2023. Dichos resultados serán comparados a continuación con otras investigaciones, a fin de profundizar y enriquecer aún más el presente estudio.

Si bien como objetivo general se buscó, determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el compromiso laboral en los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, por medio de la estadística Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de -0.569 (Tabla 10), el cual confirmaba que existía una relación inversa; es decir que, a medida que los trabajadores experimenten en menor grado el Síndrome de Burnout, entonces, demostrarán un mayor nivel de compromiso laboral. Esta correlación de ambas variables se evidenció en los resultados descriptivo de la Tabla 5, en donde el 65.2% que señalaban un bajo nivel de Síndrome de Burnout mantenían un alto compromiso laboral, así como, un 10.9% que señalaban un nivel medio de Síndrome de Burnout, mantenían un nivel medio de compromiso laboral. Cabe decir que, gran parte de la muestra expresaron un mayor grado de compromiso laboral, el cual es una ventaja para la empresa que su personal se sienta muy involucrado con su trabajo. Una investigación similar fue la de Torres (2019), en donde se obtuvo un Rho de Spearman de -0.905 , lo que confirmó una correlación inversa muy alta y estadísticamente significativa entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso organizacional, es decir, a mayor desgaste laboral del personal de salud, su compromiso organizacional se vio reflejado en un bajo nivel. De igual modo, Sarmiento (2019) corroboró una asociación significativa inversa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal del Hospital Antonio Lorena de Cusco, encontrando como hallazgo que el 23.5% que manifestaron estar insatisfecho con su trabajo, tuvieron en baja proporción el Síndrome de Burnout. Así también, Castillo et al. (2022), obtuvieron un Rho de Spearman de -0.135 , confirmando que existía una relación significativa débil e inversa entre el Síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en el personal asistencial y administrativo de un centro hospitalario ubicado en la zona rural del Perú, como

evidencia, el 77% que experimentaron un alto nivel del síndrome de estar quemado, tuvieron en menor grado su compromiso laboral, cabe decir que, a mayor desgaste profesional el compromiso con la empresa disminuirá y viceversa. Sin embargo, lo manifestado por Sandoval y Reyes (2021) difieren con los hallazgos encontrados, al señalar que los docentes de un colegio privado en Lima durante la pandemia del Covid-19 no presentaron señales del Síndrome de Burnout, esto debido a que, de las tres características (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) que debería poseer una persona para afirmar que padece de este agotamiento laboral, en cuanto a la despersonalización ningún docente dio indicio de haberlo experimentado, por lo tanto, se evidenció que hubo ausencia del Síndrome de Burnout, esto puede deberse a que durante la virtualidad los docentes han podido afrontar o manejar situaciones de tensión o estrés que puedan haberle provocado indiferencia o desinterés en cuanto a sus funciones.

Teóricamente, todos los hallazgos encontrados se sustentan en la teoría del Modelo tridimensional del Burnout de Maslach y Jackson (1981), quienes indicaron que si la persona refiere de estos tres componentes: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, como consecuencia tendrá el Síndrome de Burnout. Por otro lado, también se pudo apreciar que muchas de las indagaciones expuestas por otros autores guardaron cierta conexión con el presente estudio, donde se ha podido corroborar que existe una correlación negativa o inversa entre Síndrome de Burnout y el compromiso laboral, asimismo, se pudo observar que este tema ha sido mayor abarcado en organizaciones de salud y de apoyo social, sin embargo, esto no limita a que también pueda darse en organizaciones de otro rubro, tal como lo indicó Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996), que manifestaban que el síntoma de “estar quemado” no solo puede afectar a ciertas profesiones del sector salud, de apoyo social y educación, motivo por el cual elaboraron un instrumento aplicable para todas las profesiones denominado Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS).

Si bien como primer objetivo específico se buscó determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y el compromiso laboral en los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023, por medio de la estadística Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de -0.551

(Tabla 11), el cual confirmaba que existe una relación inversa; es decir que, a medida que el personal manifieste un bajo nivel de agotamiento emocional, entonces, reflejará un excelente compromiso laboral y de forma viceversa. Este resultado correlacional se evidenció en los resultados descriptivo de la Tabla 6, en donde el 56.5% de la muestra representaron un bajo nivel de agotamiento emocional, por ende, mantuvieron un alto compromiso laboral, asimismo, un 5.4% manifestaron un nivel medio tanto de Síndrome de Burnout como de compromiso laboral, y solo un 3.3% refirió un alto nivel de Síndrome de Burnout, por lo tanto, mostraron un bajo nivel de compromiso laboral. Teóricamente, el Modelo de Starnam y Miller (1992), indica que el Síndrome de Burnout es el resultado de la sobrecarga laboral que proviene de la Dirección y como consecuencia, comienza la aparición de un estrés prolongado, generando agotamiento en el trabajador. Sin embargo, como se pudo apreciar en los resultados, el agotamiento emocional no resalta en gran proporción, puesto que los trabajadores refieren que se encuentran conformes con la carga de funciones que ejercen y el ambiente laboral en el que se encuentran, resultado de ello fue el fuerte vínculo que mantiene con su organización.

Similar fue, en Hidalgo et al. (2019), quienes por medio del coeficiente de Pearson encontraron una correlación inversa entre el desgaste emocional ($r=-0.876$) y la eficacia profesional en un grupo de instructores de educación especial en México, evidencia de ello fue que, el 34.38% que manifestó desgaste emocional, percibían bajos niveles de autoeficacia y actitud resiliente, como consecuencia su compromiso laboral se vio también en bajo nivel. Pues bien, los resultados nos indica que el contexto en el que se encontraron los instructores y por el tipo de enseñanza que ejerce día a día a ciertos estudiantes que cuentan con diversas condiciones para aprender, hace que estos instructores estén más propensos a padecer de un mayor agotamiento emocional y desgaste físico, aún más, si no logran su propósito de que sus alumnos puedan desarrollar sus capacidades, tendrían sentimientos de frustración y actitud poco optimista. Tal como indica, el Modelo de Cox, Kuk Y Leiter (1993) quienes señalan que el desgaste emocional es el principal causante que da pie a que el Síndrome del trabajo quemado aparezca,

de igual modo, el Modelo de Winnubst (1993), que también señalan que el estrés y la tensión se ocasionan por el contexto y la cultura de la organización.

Coincidentemente, Montero et al. (2020), por medio del coeficiente de Spearman hallaron una correlación negativa moderada entre el desgaste emocional y los incentivos que ofrece la Policía Nacional de Colombia a sus uniformados, dichos incentivos fueron las actividades recreo-deportivas ($r = -0.117$) y las felicitaciones públicas ($r = -0.102$), concluyeron que a más incentivos ofrecidos, menor es el nivel de desgaste emocional que refiera sus uniformados y viceversa. En teoría, el Modelo de Pines (1993) señala que el trabajador puede sentirse “quemado” cuando las altas expectativas que tienen en base al esfuerzo y dedicación que demuestran no se cumplen, ocasionando en ellos el estrés y frustración. Cabe señalar que, no solo es suficiente que el personal sepa manejar sus emociones, sino que también, por parte del empleador promueva ciertos incentivos como palabras de afecto, tiempos de recreación o reconocimientos, de manera que, aumente la motivación en sus trabajadores y fortalezca el vínculo laboral.

Si bien como segundo objetivo específico se buscó, determinar la relación que existe entre la despersonalización y el compromiso laboral en los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023, por medio de la estadística Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de $-0,508$ (Tabla 12), confirmando que existe una relación inversa; es decir que, a medida que los trabajadores manifiesten bajos niveles de despersonalización, entonces, tendrá niveles alto de compromiso laboral y de forma viceversa. Tal correlación se evidenció en los resultados descriptivos de la Tabla 7, en donde el 65.2% que representó un nivel alto de compromiso laboral, manifestó un bajo nivel de despersonalización, asimismo, un 5.4% que manifestaron un nivel medio de despersonalización, su compromiso laboral también obtuvo un nivel medio, no obstante, un 3.3% que refirió un alto nivel de despersonalización, tuvieron un nivel bajo de compromiso laboral. La Teoría Estructural, señala que el trabajador afronta diversas situaciones de estrés cuando hay un desequilibrio de carga de funciones lo que pueda generar distanciamiento de su centro laboral. Sin embargo, los resultados mencionados ponen de evidencia que el personal se encuentra

conforme con la cantidad de actividades que realiza y se sienten preparados para afrontar diversos desafíos que pueda darse en la empresa, producto de ello es el alto compromiso que manifiestan con la empresa.

En semejanza a estos resultado se vio en Martínez et al. (2022), quiénes a través del coeficiente de Spearman evidenciaron una correlación negativa ($r=-0.178$) entre la despersonalización y el clima laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana - Piura, dejando entrever que mientras mejores sean las condiciones laborales que se brinde a los colaboradores municipales, en menor porcentaje se verá demostrado las actitudes de distanciamiento e indiferencia que refleje en su labor, como consecuencia, habría más trabajadores contentos y comprometidos con su centro laboral. Estos hallazgos mantienen conexión teóricamente con la Competencia Social de Harrison (1983), que indica que las percepciones de competencia laboral asumen un factor protector contra el Burnout.

Igualmente, Tumbaco (2021) por medio del coeficiente de Pearson obtuvo un valor de $Rho= -0.416$, que indica una correlación negativa entre la despersonalización y el compromiso organizacional en los profesionales de la Salud de Valdivia – Chile, hallazgo de ello fue que el 48.8% manifestaron tratar a sus pacientes como obligación más no porque les agrada atenderlos, asimismo, el 46.4% señaló que su labor los ha vuelto más insensibles e indiferente ante los diversos casos de salud que debe tratar, por consiguiente, mostraron un nivel bajo de compromiso laboral, tales resultados puede deberse a que los colaboradores que tienen mayor demanda o sobrecarga de atención de pacientes estarán más expuestos a querer mantener una actitud poco optimista, distante de sus funciones debido al estrés y debilidad para gestionar sus emociones, generándole mayor desmotivación, insatisfacción, desconfianza en sí mismo y baja productividad laboral. En concordancia a lo mencionado, el Modelo de Autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993), señala que cuando hay mayor demanda o exigencia por parte del empleador y el personal tiende a presentar una baja confianza en sus capacidades resolutivas, pone en debate su grado de autoconciencia provocando sentimientos de baja realización, es decir, que si las expectativas por parte del empleador son altas y el trabajador siente que no puede lidiar con ello para lograr

las metas propuestas, pues sentirá sentimientos de frustración y descontrol en sus emociones, que como consecuencia lo resolverá a través de la despersonalización.

Si bien como tercer objetivo específico se buscó, determinar la relación que existe entre la ineficacia profesional y el compromiso laboral en los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, por medio de la estadística Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de -0.459 (Tabla 13), comprobando así que existe una relación inversa; es decir, a medida que los trabajadores manifiesten una ineficacia profesional baja, entonces el compromiso laboral será alto y de forma viceversa. Este resultado correlacional se evidenció en la Tabla 8, en donde el 65.2% que representó un nivel alto de compromiso laboral, manifestó un bajo nivel de ineficacia profesional, no obstante, el 3.3% que refirió un alto nivel de ineficacia profesional, reflejaron un bajo nivel de compromiso laboral. Por consiguiente, estos resultados ponen de manifiesto que los trabajadores son conscientes de las capacidades y habilidades que posee para llevar a cabo sus actividades, así como, los beneficios y apoyo que la empresa les ofrece ameritan a que se sientan más motivados, responsables y productivos para cumplir los objetivos organizacionales. En ese mismo sentido, la Teoría Sociocognitiva del Yo (1986) de Bandura, señala que el conocimiento del personal influye en la forma como percibe la realidad, las condiciones que se dan, así como, ser consciente de que el logro de los objetivos es en base al empeño que le pone a cada asunto producto de la autoconfianza, seguridad y gestión de sus emociones.

De igual modo, Caravaca et al. (2022) por medio del coeficiente Pearson ($r=0.15$) comprobaron que existe una correlación positiva entre la realización personal con la satisfacción laboral en aquellos profesionales de servicio social de una administración pública en España, esto quiere decir que, a medida que los trabajadores tengan mayor oportunidad de desarrollo profesional, tendrán mayor satisfacción laboral, sin embargo, los resultados demostraron que el 62.3% presentaron un bajo nivel de realización personal, por ende, también un bajo nivel de satisfacción laboral, dicho resultado da a conocer que los trabajadores del sector social se sentían limitados a crecer profesionalmente y a poder desarrollar sus capacidad y habilidades, como consecuencia, se sentían incompetentes, frustrados e ineficaces para llevar a cabo sus actividades. Acorde a ello, el Modelo de

autoeficacia de Cherniss (1993), menciona que la falta de realización personal influye psicológicamente en la persona, provocando baja autoeficacia y agotamiento laboral, por lo tanto, hace hincapié que a mayor confianza en sí mismo, habría menos probabilidad de experimentar el Síndrome del trabajo quemado ya que, se sentirán más capaces de poder afrontar cualquier situación de manera positiva.

De la misma forma, Aguirre et al. (2018) en su investigación obtuvieron una correlación positiva entre la eficacia personal y la satisfacción laboral ($r= 0.241$) en controladores del tráfico aéreo en Chile, es decir, a mayor satisfacción laboral, mayor eficacia personal y viceversa, resultado de ello fue que el 50.9% de los trabajadores que representaron un alto nivel de eficacia, representaron un alto nivel de satisfacción laboral. Queda de evidencia que esta entidad brinda apoyo y coopera con el desarrollo y crecimiento profesional, logrando así reducir los niveles de estrés y que los trabajadores se encuentren más satisfechos. Así también lo indica el Modelo de Gil-Monte y Peiró (1997), que cuando se experimenta situaciones reiteradas de estrés laboral, éstas se vuelven crónico provocando un desgaste cognitivo, emocional y actitud negativa frente a los demás, por lo tanto, para evitar que el estrés aumente y afecte el desempeño del trabajador, es necesario que la organización aplique ciertas estrategias y mejore las condiciones laborales, de modo que, el personal se sienta aún más motivado y comprometido con su organización.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a todo lo mencionado y con los resultados obtenidos producto de la recolección y procesamiento de datos, se llegó a las siguientes conclusiones:

Primera

En el marco del estudio efectuado, se logró concluir que existe relación estadísticamente significativa entre el Síndrome de Burnout y compromiso laboral, debido a que el sig. fue <0.05 . Entonces, por medio del coeficiente de Spearman, se obtuvo un $Rho = -0.569$, indicando una correlación negativa entre ambas variables. Si bien, para el Síndrome de Burnout, el 82.6% manifestaron un nivel bajo, lo cual se asume que una correcta delegación de funciones, acorde a los que les corresponde, asimismo, reflejaron que en tiempo y recursos son eficientes. En tanto, el 17.4% indicaron experimentarlo en un nivel medio. En cuanto al compromiso laboral, si bien el 65.2% manifestaron tenerlo en alto grado, lo cual es un buen indicio de que la mayor parte sienten un vínculo fuerte con la empresa y producto de ello es el buen desempeño que demuestran. Sin embargo, hubo un 28.3% que indicaron tenerlo en un nivel medio, por lo tanto, es necesario tomar acciones en estos pequeños porcentajes para que el síndrome de estar quemado no aumente.

Segunda

Se logró concluir que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión agotamiento emocional y el compromiso laboral, debido a que el sig. fue < 0.05 , entonces por medio del coeficiente de Spearman se obtuvo un $Rho = -0.551$, indicando una correlación negativa entre ambos. Si bien el 73.9% manifestaron un nivel bajo de agotamiento emocional, lo cual se asume que no tienen una sobrecarga de responsabilidades, constantes cansancio mental y fatiga física, el 17.4% de los trabajadores indicaron experimentarlo en un nivel medio de agotamiento emocional y el 8.7% señalaron altos niveles de agotamiento emocional.

Tercera

Se logró concluir que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión despersonalización y el compromiso laboral, debido a que el sig. fue < 0.05 , entonces por medio del coeficiente de Spearman se obtuvo un $Rho = -0.508$, indicando una correlación negativa entre ambos. Si bien el 91.3% manifestaron un nivel bajo de despersonalización, lo cual se asume que la mayoría de los trabajadores mantienen un fuerte acercamiento con sus labores y se sienten muy a menudo motivados, el 5.4% indicaron experimentarlo en un nivel medio y un 3.3% en un nivel alto de despersonalización.

Cuarta

Se logró concluir que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión ineficacia profesional y el compromiso laboral, debido a que el sig. fue < 0.05 , entonces por medio del coeficiente de Spearman se obtuvo un $Rho = -0.459$, indicando una correlación negativa entre ambos. Si bien, el 94.6% manifestaron un nivel bajo de ineficacia profesional, entonces, se asumen que los trabajadores se sienten competentes y capaces de cumplir con sus funciones dentro del tiempo asignado, asimismo, el 2.2% indicaron experimentarlo en un nivel medio y el 3.3% en un nivel alto de ineficacia profesional.

En estricto, como se ha podido apreciar los trabajadores que han sido parte de la muestra manifiestan en un bajo porcentaje el Síndrome de Burnout, a diferencia de un alto nivel de compromiso laboral, esto es evidencia que de que, se sienten identificados y mantienen un fuerte vínculo con su organización.

VII. RECOMENDACIONES

En base a todo el panorama expuesto, como mejora continua se propone las siguientes recomendaciones:

Primera

Se recomienda a la Gerencia General implementar un área de Bienestar Social. Asimismo, esta área pueda apoyarse en el Instrumento que definió Cristina Maslach denominado MBI-GS, para realizar encuestas cada cierto tiempo, de tal manera que, se les brinde soporte emocional, acompañamiento y tratamiento a aquellos trabajadores que puedan estar prestos a presentar este síntoma, a fin de reducir sus efectos y generar un ambiente laboral más grato, flexible y productivo.

Segunda

Se recomienda a los Gerentes de cada área a que puedan revisar y de ser necesario equiparar las actividades de sus integrantes, de modo que, lo asemejen a la realidad si podrá ser viable cumplirlo dentro del plazo asignado, con la finalidad de prevenir que el personal presente un desgaste emocional.

Tercera

Se recomienda al Área de Gestión Humana en que puedan promover actividades recreativas, dinámicas grupales, talleres de relajación y capacitaciones lúdicas en las diversas áreas, a fin de que el trabajador pueda sociabilizar, interactuar y fortalecer la comunicación con sus respectivos equipos, el cual los impulse a sentirse más motivados para dar lo mejor de sí en su organización.

Cuarta

Se recomienda al Área de Gestión Humana realizar un programa de reconocimientos e incentivos para aquellos trabajadores que demuestran un buen nivel de desempeño y cooperan con los objetivos organizacionales, de este modo, se estaría promoviendo la eficacia y se fortalecería el compromiso laboral.

REFERENCIAS

- Aguilar, J. (2021). *Estadística descriptiva, regresión y probabilidad con aplicaciones*. Ediciones de la U.
- Aguirre, C., Gallo, A., Ibarra, A., y Sánchez, J. (2018). Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile. *Ciencias Psicológicas*, 12(2), 239-248. <https://doi.org/10.22235/cp.v12i2.1688>
- Anxiety & Depression Association of America. (2021). *Highlights: Workplace Stress & Anxiety Disorders Survey*. <https://adaa.org/workplace-stress-anxiety-disorders-survey>
- Apiquian, A. (2007, 26 y 27 de abril). El Síndrome del Burnout en las Empresas [congreso]. *Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac*, Mérida, Yucatán. <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-28861/sindrome%20burnout.pdf>
- Atencio, E. (2020). Compromiso Organizacional desde la Perspectiva del Personal Docente. *In Crescendo*, 11(1), 27. <https://doi.org/10.21895/incre.2020.v11n1.03>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la Investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Baruffati, A. (2023, Febrero 3). Estrés laboral: Definición, últimos datos y estadísticas de 2023. *Gitnux*. <https://blog.gitnux.com/es/estadisticas-sobre-el-estres-laboral/>
- Bautista, O., Tombé, P. y Victoria, M. (2013). Síndrome de Burnout y su relación con el Estado de Salud Mental en un Grupo de Trabajadores de Seguridad Privada. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 3(4), 20-24. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7890147>
- Becker, H. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66 (1), 350-360. <http://dx.doi.org/10.1086/222820>
- Betanzos, N., Andrade, P. y Paz, F. (2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de*

Bilbao, J. y Escobar, P. (2020). *Investigación y Educación Superior* (2da. ed.). Lulu.com.

<https://books.google.at/books?id=W67WDwAAQBAJ&lpg=PP1&hl=es&pg=PA1#v=onepage&q&f=false>

Bresó, E., Salanova, M. y Schaufeli, W. (2006). NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo 'Burnout' (III): Instrumento de medición. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*.
https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_732.pdf

¿Cansado de tu trabajo? Tal vez estás entre los muchos peruanos que sufren el síndrome Burnout. (2022, noviembre 24). *RPP*.
<https://rpp.pe/economia/economia/sindrome-burnout-como-afecta-el-estres-laboral-en-peru-noticia-1449047>

Caravaca-Sánchez, Pastor-Seller, E., Barrera-Algarín, E., y Sarasola, J. (2022). Burnout, apoyo social, ansiedad y satisfacción laboral en profesionales del Trabajo Social. *Interdisciplinaria*, 39(1), 179-194. <https://bit.ly/44uHJQN>

Castillo, D., Bravo, M., Esquivel, J., Esquivel, M. y Salgado, F. (2022). Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en un hospital público – Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 8256-8271.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3995

Chiang V., Núñez P., Martín, M., y Salazar B. (2010). Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad. *Panorama Socioeconómico*, 28(40), 90-100.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39915685007>

Chiang-Vega, M., y Candia-Romero, F. (2021). Las creencias afectan al compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista científica de la UCSA*, 8(1), 14–25.
<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.01.014>

Congreso de la República del Perú. (2021). Ley N° 31250, Ley del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación. 1–17.

<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/ley-del-sistema-nacional-de-ciencia-tecnologia-e-innovacion-ley-n-31250-1968664-1>

Concytec (s.f.). Glosario de términos. *Base de conocimiento*.
<https://conocimiento.concytec.gob.pe/termino/investigacion-basica/>

Cruz, D. y Puentes, A. (2017). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. *Psicogente*. 20(38), 268-281.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=497555991005>

Datum Internacional. (s.f). *Calculadoras Datum*.
<https://www.datum.com.pe/calculadora>

Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. Editorial Human Sciences Press

Fidalgo, M. (2006). "NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o 'burnout' (I): definición y proceso de generación". *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*.
https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_704.pdf

Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *CEGESTI*, 160.
https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf

Gabini, S. (2018). *Potenciales Predictores del Rendimiento Laboral: Una Exploración empírica*. Teseo.
<https://www.teseopress.com/rendimientolaboral>

Galindo-Domínguez, H. (2020). *Estadística para no estadísticos: una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos*. Editorial 3Ciencias.

Gil, P. (2002). Validez Factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory - General Survey. *Salud Pública de México*, 44 (1), 33-40.
<http://www.insp.mx/salud/index.html>

- Guillen, O., Cerna, B., Gondo, R., Suárez, F. y Martínez, E. (2019). *¿Cómo hacer un plan de tesis y una tesis cuantitativa?* Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú.
- Harter, J., Schmidt, F. & Hayes, T. (2002). Business unit level relationship between employee satisfaction, employee engagement and business outcomes a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87 (2), 268-279. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.2.268>
- Hidalgo Arias, J. A., Acle Tomasini, G., García Méndez, M. y Tovalín Ahumada, H. (2019). Burnout, resiliencia y compromiso laboral en maestros de educación especial. *Educación y ciencia*, 8(51), 48-57.
- Juárez, B. (2022, enero 5). El burnout es oficialmente una enfermedad de trabajo reconocida por la OMS. *El Economista*. <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/El-burnout-es-oficialmente-una-enfermedad-de-trabajo-reconocida-por-la-OMS-20220104-0056.html>
- Juárez, B. (2022, julio 28). El 80% de las personas en la región no se siente comprometida con su trabajo. *El Economista*. <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/El-80-de-las-personas-en-la-region-no-se-siente-comprometida-con-su-trabajo-20220727-0093.html>
- Juárez García, A., Merino Soto, C., Fernández Arata, M., Flores Jiménez, C. A., Caraballo, M., & Camacho Cristiá, C. (2020). Validación transcultural y funcionamiento diferencial del mbi-gs en docentes de tres países latinoamericanos. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 38(1), 135-156. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.6621>
- Lerma, H. (2022). *Metodología de la investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto*. (6 ed.). Ecoe Ediciones
- Lucas, A. y Noboa, A. (Ed.). (2013). *Conocer lo social: estrategias y técnicas de construcción y análisis de datos*. Editorial Fragua.

- Marsollier, R. (2013). La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral. *Psicología.com*, 17(7), 1-10. <http://hdl.handle.net/11336/7382>
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia. Revista De Comunicación*, (112), 42–80. <https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
- Martínez, C. (2019). *Estadística y muestreo*. (14 ed.). Ecoe Ediciones Limitada.
- Martínez, I., Chinchay, S., Zavala, A. y Luján-Vera, P. (2022). Síndrome de Burnout en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana-Perú. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 28(3). 272-282. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i3.38473>
- Maslach, C. (1974). Social and personal bases of individuation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 29(3), 411-425. <https://doi.org/10.1037/h0036031>
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual*. Palo Alto: University of California. Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. y Leiter, M. (1997): *The truth about burnout*. San Francisco. CA: Jossey Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W. y Leiter, M. (2011). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52 (1), 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Maslach, C., Jackson, S. Leiter, M., Schaufeli, W. y Schwab, R. (2016). *Maslach Burnout Inventory Manual*. (3 ed.). Mind Garden.
- Meyer, J. & Allen, N. (1991). A Three Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resources Management Review*, 1 (1), 61–89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Meyer, J., Allen, N. & Smith, C. (1993). Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of Three-component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78 (4), 538-551. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.4.538>

- Montero, K., Cortés, G., y Hernández, Á. (2020). Síndrome del burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 12(2), 32-43. <https://doi.org/10.22335/rlct.v12i2.1161>
- Netquest. (s.f). *Calculadoras estadísticas*. <https://www.netquest.com/es/panel/calculadora-muestras/calculadoras-estadisticas>
- Neyra, M., Aliaga, B., Burgos, V. y Álvarez, V. (2020). Validación del instrumento compromiso organizacional "CO" en docentes de diversas instituciones UGEL 006, Lima, 2020. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 11 - 21. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1412>
- OECD. (2018). *Manual del Frascati 2015: Guía para la recopilación y presentación de Información sobre la Investigación y el Desarrollo Experimental*. Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología. <https://doi.org/10.1787/9789264310681-es>
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*, 19(58), 59-63. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- Parella, S. y Martins, F. (2017). *Metodología de la Investigación Cuantitativa* (4ta ed.). Editorial FEDUPEL.
- Peralta, M., Santofimio, A., y Segura, V. (2007). El compromiso laboral: discursos en la organización. *Psicología desde el Caribe*, (19), 81-109. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21301905>
- Pinela, N. y Armijos, M. (2022). El Compromiso laboral y el comportamiento innovador de los empleados: Revisión de Literatura. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 9(1), 1-10. <https://doi.org/10.46677/compendium.v9i1.1005>
- Pines, A. (1993). *Burnout: An Existential Perspective*. Editorial Routledge
- Rasinger, S. (2020). *La investigación cuantitativa en lingüística: Una introducción*. Ediciones AKAL.

https://books.google.com.pe/books?id=0h4EEAAAQBAJ&newbks=1&newbks_redir=0&source=gbs_navlinks_s

- Rebollo, P., y Ábalos, E. (2022). *Metodología de la Investigación/Recopilación*. Editorial Autores de Argentina.
- Rodríguez, C., Breña, J., y Esenarro, D. (2021). *Las variables en la metodología de la investigación científica*. Editorial Científica 3Ciencias. <https://doi.org/10.17993/IngyTec.2021.78>
- Saborío Morales, L. y Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina legal de Costa Rica*, 32(1), 119–124. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014
- Salazar, M., Icaza, M. y Alejo, J. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 305–311. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202018000100305&script=sci_arttext&lng=en
- Sánchez-Escobedo, P. (2022). *Diseño y desarrollo de instrumentos en línea*. Editorial Pedro Sanchez-Escobedo.
- Sandoval, N., y Reyes L. (2022). *Relación entre nivel de estrés y síndrome de burnout en docentes de educación básica regular en un colegio privado de Lima en el año 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio UPC. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/661308/Sandoval_DN.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Sarmiento, G. (2019). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio UNMSM. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/10826>
- Shaufeli, W., Maslach, C. y Marek, T. (1993). *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Editorial Routledge.

- Schaufeli, W., & Salanova, M. (2011). Work engagement: On how to better catch a slippery concept. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(1), 39–46. <http://dx.doi.org/10.1080/1359432X.2010.515981>
- Supo, J. (2012). *Seminarios de Investigación Científica*. Bioestadístico.com.
- Tamayo, M. (2011). *El proceso de la Investigación científica* (5ta ed.). LIMUSA S.A.
- Torres, M. (2019). *Síndrome De Burnout Y Compromiso Organizacional Del Personal en el Centro de Salud San Vicente, Cañete, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional UNJFSC. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3525>
- Tuapanta, J., Duque, M. y Mena, A. (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en Docentes Universitarios. *Revista mktDESCUBRE*, 10. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/9807>
- Tumbaco, A. (2021). *Síndrome Burnout y su influencia en el compromiso organizacional de los profesionales de salud del Centro de Salud Tipo C "Venus de Valdivia" 2020* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16392>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de las Variables

Matriz de operacionalización – Variable Síndrome de Burnout

Operacionalización de la Variable 1: Síndrome de Burnout							
Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
Síndrome de Burnout	Maslach y Jackson (1981) quiénes lo conceptualiza como una respuesta al estrés laboral crónico, lo cual se caracteriza por actitudes, sentimientos y comportamientos negativos propios de los trabajadores frente a la organización conllevándolo a una convivencia laboral emocionalmente agotadora (Olivares, 2017).	El Síndrome de Burnout se midió a través de las dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización e ineficacia profesional, el cual se sustenta en el MBI-GS (1996), adaptado por Juárez et al. (2020).	Agotamiento emocional	Cansancio físico y emocional	1 y 2	Escala: Ordinal Tipo: Likert 0 = Nunca 1 = Algunas veces al año o menos 2 = Una vez al mes o menos 3 = Algunas veces al mes 4 = Una vez por semana 5 = Algunas veces por semana 6 = Todos los días	Bajo (0 - 30) Medio (31 – 60) Alto (61 – 90)
				Fatiga	3 y 4		
				Frustración	5		
				Interés	6		
			Despersonalización	Entusiasmo	7		
				Sentido de pertenencia	8 y 9		
				Eficacia	10 y 11		
			Ineficacia profesional	Productividad	12, 13 y 14		
				Seguridad	15		

Nota. Tomado de Maslach Burnout Inventory General Survey (2009) con aporte de Juárez et al. (2020).

Matriz de operacionalización – Variable Compromiso Laboral

Operacionalización de la Variable 2: Compromiso Laboral							
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
Compromiso Laboral	Meyer y Allen (1991), lo caracteriza como la relación laboral que existe entre el empleador y trabajador, en donde influye el factor psicológico, asimismo, el deseo e interés por mantenerse en la organización a fin de desarrollarse a nivel profesional y aportar en el cumplimiento de los objetivos y valores organizacionales (Chiang y Candia, 2021).	El Compromiso laboral se midió a través de las dimensiones: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo, tomado de Meyer y Allen (1993), adaptado por Neyra et al. (2020)	Compromiso afectivo	Integración	1 y 2	Escala: Ordinal Tipo: Likert 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = Moderadamente en desacuerdo 3 = Débilmente en desacuerdo 4 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 5 = Débilmente de acuerdo 6 = Moderadamente de acuerdo 7 = Totalmente de acuerdo	Bajo (18 - 54) Medio (55 – 90) Alto (91 – 126)
				Identidad con la organización	3 y 4		
				Satisfacción laboral	5 y 6		
			Compromiso de continuidad	Beneficio social	7 y 8		
				Percepción de nuevas oportunidades	9 y 10		
			Compromiso normativo	Permanencia en la organización	11 y 12		
Deber moral	13 y 14						
Inversión de tiempo	15						
	Lealtad	16, 17 y 18					

Nota. Tomado de Meyer y Allen (1993) con aporte de Neyra et al. (2020).

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO 1

El Síndrome de Burnout y el compromiso laboral entre trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023

Estimado trabajador, el presente cuestionario pretende evaluar el Síndrome de Burnout, por lo tanto, su opinión será tomado de manera anónima, personal y confidencial con la finalidad de que sus respuestas sean lo más cercano a la realidad.

VALOR DE LAS RESPUESTAS (ESCALA DE LIKERT)

Nunca	Algunas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN		VALORACIÓN						
		0	1	2	3	4	5	6
V1:	SÍNDROME DE BURNOUT							
D1:	Agotamiento emocional							
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2	Me siento acabado al final de la jornada.							
3	Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	Trabajar todo el día realmente es estresante para mí.							
5	Me siento frustrado en mi trabajo.							
D2:	Despersonalización							
6	Desde que comencé el empleo, he perdido interés en mi trabajo.							
7	He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo.							
8	Me he vuelto más indiferente acerca de si mi trabajo vale para algo.							
9	Dudo sobre el valor de mi trabajo.							
D3:	Ineficacia profesional							
10	Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo.							
11	Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a la actividad de mi organización.							
12	En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo.							
13	Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo.							
14	He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.							
15	En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.							

¡Gracias por su participación!

CUESTIONARIO 2

El Síndrome de Burnout y el compromiso laboral entre trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023

Estimado trabajador, el presente cuestionario pretende evaluar el Compromiso laboral, por lo tanto, su opinión será tomado de manera anónima, personal y confidencial con la finalidad de que sus respuestas sean lo más cercano a la realidad.

VALOR DE LAS RESPUESTAS (ESCALA DE LIKERT)						
Totalmente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Débilmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Débilmente de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN		VALORACIÓN					
		1	2	3	4	5	6
V1:	COMPROMISO LABORAL						
D1:	Compromiso afectivo						
1	Tengo una gran fuerte sensación de pertenecer a esta organización.						
2	Esta organización tiene un gran significado personal para mí.						
3	Me siento como parte de una familia en esta organización.						
4	Realmente siento como si los problemas de esta organización fueran mis propios problemas.						
5	Disfruto hablando de mi organización con gente que no pertenece a ella.						
6	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta organización.						
D2:	Compromiso de continuidad						
7	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta organización, es porque otra organización no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.						
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta organización.						
9	Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi organización, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo aquí.						
10	Ahora mismo sería muy duro para mí dejar mi organización, incluso si quisiera hacerlo.						
11	Actualmente trabajo en esta organización más por gusto que por necesidad.						
12	Demasiadas cosas en mi vida se venían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi organización.						
D3:	Compromiso normativo						
13	Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta organización es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.						
14	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi organización.						
15	Me sentiría culpable si dejase ahora mi organización, considerando todo lo que me ha dado.						
16	Ahora mismo no abandonaré mi organización, porque me siento obligado con toda su gente.						
17	Esta organización se merece mi lealtad.						
18	Considero que le debo mucho a esta organización.						

¡Gracias por su participación!

Anexo 3. Evaluación por juicio de expertos

Juez experto 1:

Nombre del juez:	Mgr. Nathaly Stefany Figueroa Pimentel		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	- Bolsa de trabajo UCV (Coordinadora) - Docencia universitaria UCV		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	N.A.		

Dimensiones del instrumento: "SÍNDROME DE BURNOUT"

• **Primera dimensión: Agotamiento emocional**

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Cansancio físico y emocional	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	4	4	4	
	2. Me siento acabado al final de la jornada.	4	4	4	
Fatiga	3. Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.	4	4	4	
	4. Trabajar todo el día realmente es estresante para mí.	4	4	4	
Frustración	5. Me siento frustrado en mi trabajo.	4	4	4	

• **Segunda dimensión: Despersonalización**

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interés	6. Desde que comencé el empleo, he perdido interés en mi trabajo.	4	4	4	
Entusiasmo	7. He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo.	4	4	4	
Sentido de pertenencia	8. Me he vuelto más indiferente acerca de si mi trabajo vale para algo.	4	4	4	
	9. Dudo sobre el valor de mi trabajo.	4	4	4	

• **Tercera dimensión: Ineficacia profesional**

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficacia	10. Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo.	4	4	4	-
	11. Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a la actividad de mi organización.	4	4	4	-
Productividad	12. En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo.	4	4	4	-
	13. Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo.	4	4	4	-
	14. He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.	4	4	4	-
Seguridad	15. En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.	4	4	4	-

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: *Figueroa Pimentel Nathaly Stefany*

Especialidad del validador: *Psicología en Gestión del Talento Humano*

Lima, 16 de junio del 2023.

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

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

3) Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

[Firma]
Firma

Dimensiones del Instrumento: "COMPROMISO LABORAL"

• **Primera dimensión: Compromiso afectivo**

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Integración	1. Tengo una gran fuerte sensación de pertenecer a esta organización.	4	4	4	-
	2. Esta organización tiene un gran significado personal para mí.	4	4	4	-
Identidad con la organización	3. Me siento como parte de una familia en esta organización.	4	4	4	-
	4. Realmente siento como si los problemas de esta organización fueran mis propios problemas.	4	4	4	-
Satisfacción laboral	5. Disfruto hablando de mi organización con gente que no pertenezca a ella.	4	4	4	-
	6. Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta organización.	4	4	4	-

• **Segunda dimensión: Compromiso de continuidad**

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Beneficio Social	7. Una de las razones principales para seguir trabajando en esta organización, es porque otra organización no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	4	4	4	-
	8. Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta organización.	4	4	4	-
Percepción de nuevas oportunidades	9. Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi organización, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo aquí.	4	4	4	-
	10. Ahora mismo sería muy duro para mí dejar mi organización, incluso si quisiera hacerlo.	4	4	4	-
Permanencia en la organización	11. Actualmente trabajo en esta organización más por gusto que por necesidad.	4	4	4	-
	12. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi organización.	4	4	4	-

• **Tercera dimensión: Compromiso normativo**

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Deber moral	13. Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta organización es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	4	4	4	-
	14. Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi organización.	4	4	4	-
Inversión de tiempo	15. Me sentiría culpable si dejase ahora mi organización, considerando todo lo que me ha dado.	4	4	4	-
Lealtad	16. Ahora mismo no abandonaría mi organización, porque me siento obligado con toda su gente.	4	4	4	-
	17. Esta organización se merece mi lealtad.	4	4	4	-
	18. Considero que le debo mucho a esta organización.	4	4	4	-

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: *Figueroa Rosenthal Nathaly Stefany*

Especialidad del validador: *Lic. en Psicología*
Mg. Gestión del Talento Humano

Lima, 16 de junio del 2023.

¡Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

¡Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma

Juez experto 2:

Nombre del juez:	Dr. Jiménez Calderón, César Eduardo PhD.	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de Organizaciones	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	N.A.	

Dimensiones del instrumento: "SÍNDROME DE BURNOUT"

• Primera dimensión: Agotamiento emocional

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Cansancio físico y emocional	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	4	4	4	-
	2. Me siento acabado al final de la jornada.	4	4	4	-
Fatiga	3. Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.	4	4	4	-
	4. Trabajar todo el día realmente es estresante para mí.	4	4	4	-
Frustración	5. Me siento frustrado en mi trabajo.	4	4	4	-

• Segunda dimensión: Despersonalización

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Interés	6. Desde que comencé el empleo, he perdido interés en mi trabajo.	4	4	4	
Entusiasmo	7. He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo.	4	4	4	
Sentido de pertenencia	8. Me he vuelto más indiferente acerca de si mi trabajo vale para algo.	4	4	4	
	9. Dudo sobre el valor de mi trabajo.	4	4	4	

• Tercera dimensión: Ineficacia profesional

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Eficacia	10. Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo.	4	4	4	-
	11. Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a la actividad de mi organización.	4	4	4	-
Productividad	12. En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo.	4	4	4	-
	13. Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo.	4	4	4	-
	14. He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.	4	4	4	-
Seguridad	15. En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.	4	4	4	-

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: *Dr. Jiménez Calderón, César Eduardo PhD.*

Especialidad del validador: *Administrador Público*

Lima, 4 de junio del 2023.

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

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

César Jiménez
 Firma

Dimensiones del instrumento: "COMPROMISO LABORAL"

• Primera dimensión: Compromiso afectivo

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Integración	1. Tengo una gran fuerte sensación de pertenecer a esta organización.	4	4	4	-
	2. Esta organización tiene un gran significado personal para mí.	4	4	4	-
Identidad con la organización	3. Me siento como parte de una familia en esta organización.	4	4	4	-
	4. Realmente siento como si los problemas de esta organización fueran mis propios problemas.	4	4	4	-
Satisfacción laboral	5. Disfruto hablando de mi organización con gente que no pertenece a ella.	4	4	4	-
	6. Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta organización.	4	4	4	-

• Segunda dimensión: Compromiso de continuidad

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Beneficio Social	7. Una de las razones principales para seguir trabajando en esta organización, es porque otra organización no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	4	4	4	-
	8. Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta organización.	4	4	4	-
Percepción de nuevas oportunidades	9. Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi organización, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo aquí.	4	4	4	-
	10. Ahora mismo sería muy duro para mí dejar mi organización, incluso si quisiera hacerlo.	4	4	4	-
Permanencia en la organización	11. Actualmente trabajo en esta organización más por gusto que por necesidad.	4	4	4	-
	12. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi organización.	4	4	4	-

• Tercera dimensión: Compromiso normativo

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Deber moral	13. Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta organización es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	4	4	4	-
	14. Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi organización.	4	4	4	-
Inversión de tiempo	15. Me sentiría culpable si dejase ahora mi organización, considerando todo lo que me ha dado.	4	4	4	-
Lealtad	16. Ahora mismo no abandonaría mi organización, porque me siento obligado con toda su gente.	4	4	4	-
	17. Esta organización se merece mi lealtad.	4	4	4	-
	18. Considero que le debo mucho a esta organización.	4	4	4	-

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: *Dr. Jiménez Calderón, César Eduardo Ph.D.*

Especialidad del validador: *Administrador Público*

Lima, 14 de junio del 2023.

¡Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

¡Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

[Firma]
Firma

Juez experto 3:

Nombre del juez:	Dra. Mairena Fox, Petronila Liliana	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de Organizaciones	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	N.A.	

Dimensiones del instrumento: "SÍNDROME DE BURNOUT"

• Primera dimensión: Agotamiento emocional

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Cansancio físico y emocional	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	4	4	4	-
	2. Me siento acabado al final de la jornada.	4	4	4	-
Fatiga	3. Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.	4	4	4	-
	4. Trabajar todo el día realmente es estresante para mí.	4	4	4	-
Frustración	5. Me siento frustrado en mi trabajo.	4	4	4	-

• Segunda dimensión: Despersonalización

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Interés	6. Desde que comencé el empleo, he perdido interés en mi trabajo.	4	4	4	-
Entusiasmo	7. He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo.	4	4	4	-
Sentido de pertenencia	8. Me he vuelto más indiferente acerca de si mi trabajo vale para algo.	4	4	4	-
	9. Dudo sobre el valor de mi trabajo.	4	4	4	-

• Tercera dimensión: Ineficacia profesional

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Eficacia	10. Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo.	4	4	4	-
	11. Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a la actividad de mi organización.	4	4	4	-
Productividad	12. En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo.	4	4	4	-
	13. Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo.	4	4	4	-
	14. He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.	4	4	4	-
Seguridad	15. En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.	4	4	4	-

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Mairena Fox, Petronila Liliana.

Especialidad del validador: Administradora.

Lima, 14 de junio del 2023.

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

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


Firma

Dimensiones del instrumento: "COMPROMISO LABORAL"

• **Primera dimensión: Compromiso afectivo**

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Integración	1. Tengo una gran fuerte sensación de pertenecer a esta organización.	4	4	4	-
	2. Esta organización tiene un gran significado personal para mí.	4	4	4	-
Identidad con la organización	3. Me siento como parte de una familia en esta organización.	4	4	4	-
	4. Realmente siento como si los problemas de esta organización fueran mis propios problemas.	4	4	4	-
Satisfacción laboral	5. Disfruto hablando de mi organización con gente que no pertenece a ella.	4	4	4	-
	6. Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta organización.	4	4	4	-

• **Segunda dimensión: Compromiso de continuidad**

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Beneficio Social	7. Una de las razones principales para seguir trabajando en esta organización, es porque otra organización no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	4	4	4	
	8. Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta organización.	4	4	4	
Percepción de nuevas oportunidades	9. Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi organización, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo aquí.	4	4	4	
	10. Ahora mismo sería muy duro para mí dejar mi organización, incluso si quisiera hacerlo.	4	4	4	
Permanencia en la organización	11. Actualmente trabajo en esta organización más por gusto que por necesidad.	4	4	4	
	12. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi organización.	4	4	4	

• **Tercera dimensión: Compromiso normativo**

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Deber moral	13. Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta organización es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	4	4	4	-
	14. Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi organización.	4	4	4	-
Inversión de tiempo	15. Me sentiría culpable si dejase ahora mi organización, considerando todo lo que me ha dado.	4	4	4	-
Lealtad	16. Ahora mismo no abandonaría mi organización, porque me siento obligado con toda su gente.	4	4	4	-
	17. Esta organización se merece mi lealtad.	4	4	4	-
	18. Considero que le debo mucho a esta organización.	4	4	4	-

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: *Dra. Mirena Fox, Petronila Lilitana.*

Especialidad del validador: *Administradora.*

Lima, *4* de junio del 2023.

¡Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

¡Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Mirena Fox
Firma

Anexo 5. Matriz de consistencia

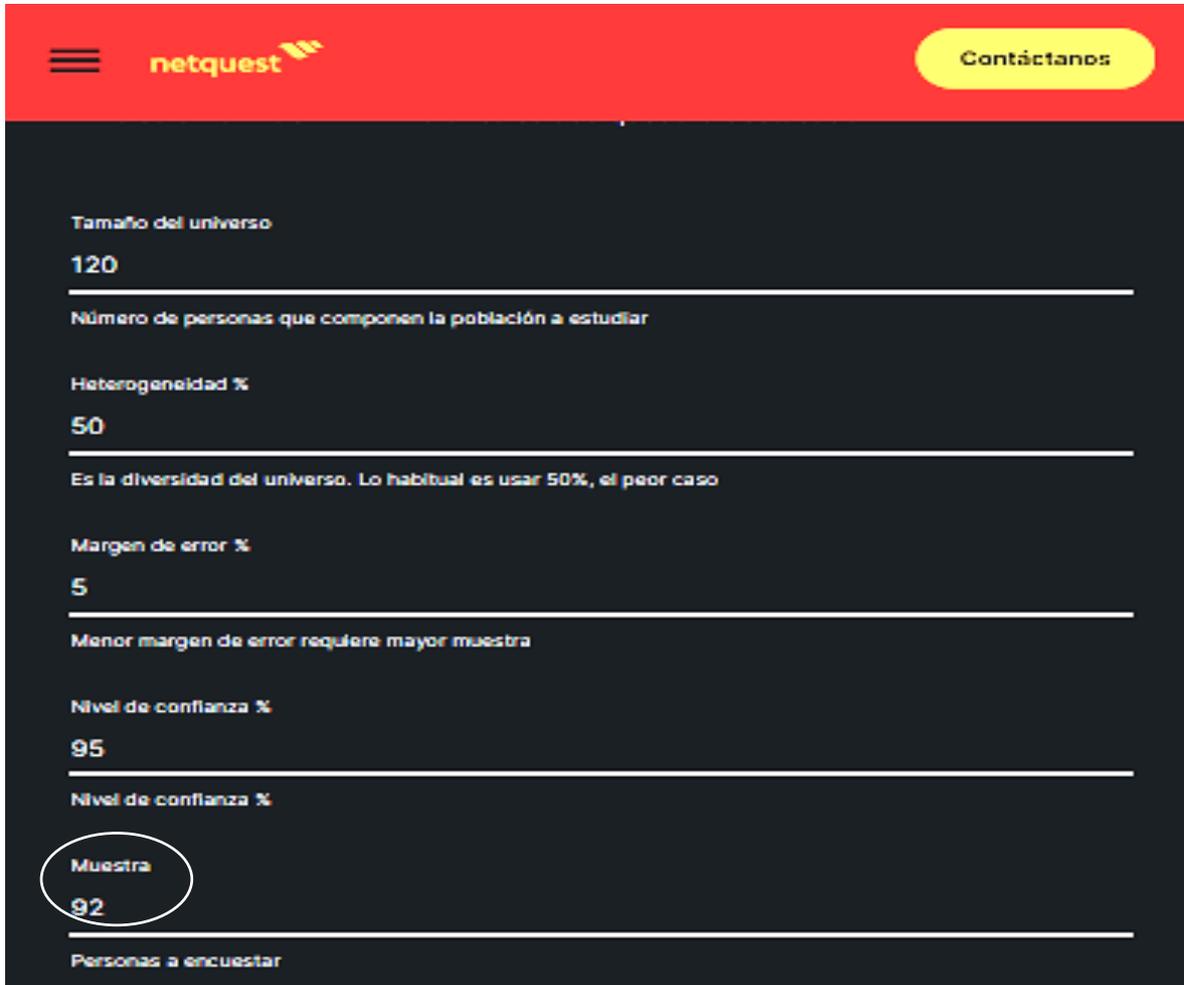
Título de la Investigación	Problemas de investigación	Objetivos de la Investigación	Hipótesis de la Investigación	Metodología
	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	
El Síndrome de Burnout y el compromiso laboral entre trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023	¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso laboral en los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023?	Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el compromiso laboral en los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023.	Existe relación estadísticamente significativa entre el Síndrome de Burnout y el compromiso laboral en los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023.	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Diseño: No experimental, corte transversal Nivel: Descriptivo - Correlacional Método: Hipotético - Deductivo
	Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	
	¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y el compromiso laboral en los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023?	Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y el compromiso laboral en los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023.	Existe relación estadísticamente significativa entre el agotamiento emocional y el compromiso laboral en los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023.	
	¿Cuál es la relación entre la despersonalización y el compromiso laboral en los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023?	Determinar la relación que existe entre la despersonalización y el compromiso laboral en los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023.	Existe relación estadísticamente significativa entre la despersonalización y el compromiso laboral en los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023.	
	¿Cuál es la relación entre la ineficacia profesional y el compromiso laboral en los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023?	Determinar la relación que existe entre la ineficacia profesional y el compromiso laboral en los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023.	Existe relación estadísticamente significativa entre la ineficacia profesional y el compromiso laboral en los trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023.	

Nota. Elaboración propia.

Anexo 6. Cálculo de la muestra

Cómo se puede apreciar en ambas calculadoras estadísticas, al calcular la población, el resultado de la muestra es de 92 personas encuestadas.

1. Cálculo de la muestra a través de la calculadora estadística Netquest:

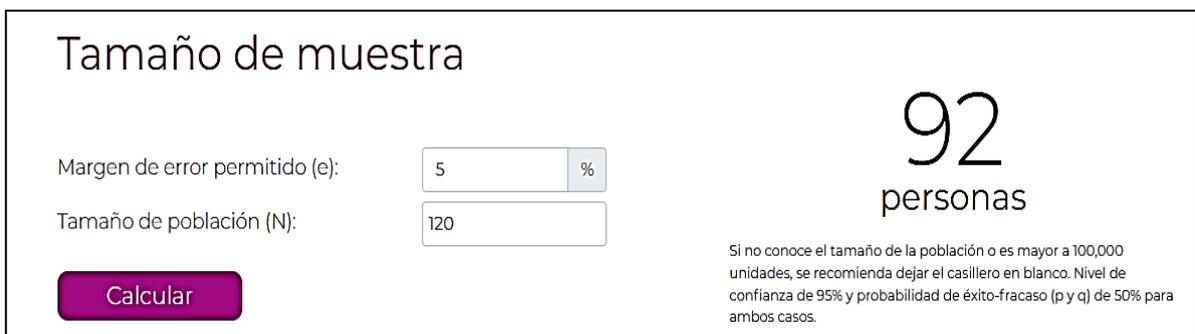


The screenshot shows the Netquest calculator interface with the following inputs and outputs:

- Tamaño del universo: 120
- Número de personas que componen la población a estudiar: (empty)
- Heterogeneidad %: 50
- Es la diversidad del universo. Lo habitual es usar 50%, el peor caso: (checkbox checked)
- Margen de error %: 5
- Menor margen de error requiere mayor muestra: (checkbox checked)
- Nivel de confianza %: 95
- Nivel de confianza %: (empty)
- Muestra: 92 (circled in red)
- Personas a encuestar: (empty)

Nota. Página web Netquest, (s.f).

2. Cálculo de la muestra a través de la calculadora estadística Datum Internacional:



The screenshot shows the Datum Internacional calculator interface with the following inputs and outputs:

- Tamaño de muestra: 92 personas
- Margen de error permitido (e): 5 %
- Tamaño de población (N): 120
- Calcular: (button)
- Si no conoce el tamaño de la población o es mayor a 100,000 unidades, se recomienda dejar el casillero en blanco. Nivel de confianza de 95% y probabilidad de éxito-fracaso (p y q) de 50% para ambos casos.

Nota. Página web Datum Internacional (s.f).

Anexo 7. Cuestionario a través del *Google Form* y evidencias de encuesta completada



ENCUESTA SOBRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y COMPROMISO LABORAL

Estimado colaborador(ra), la presente encuesta es con fines académicos la cual tiene como finalidad determinar el nivel de relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Laboral entre los trabajadores que conforman la organización. La recolección de los datos serán tratados de forma confidencial y de carácter anónimo, por lo que se le solicita total veracidad en sus respuestas.

EDAD *

Texto de respuesta corta

SEXO *

Femenino

Masculino

I. EL SÍNDROME DE BURNOUT





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTILLA BARRAZA JAIME GABRIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "El Síndrome de Burnout y el compromiso laboral entre trabajadores de una empresa de comercialización de combustibles, Lima Metropolitana, 2023", cuyo autor es HILARIO LUIS JHOSELIN ARACELY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLA BARRAZA JAIME GABRIEL DNI: 09833853 ORCID: 0000-0001-8234-9449	Firmado electrónicamente por: JCASTILLABA el 31- 07-2023 12:29:05

Código documento Trilce: TRI - 0630146