



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los colaboradores de la  
empresa Net Axxes S.A.C., La Molina 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTOR:**

Br. Chagua Orihuela Lilibeth Helen (ORCID: 0000-0002-8634-4714)

**ASESOR:**

Mg. Cervantes Ramón Edgard Francisco (ORCID: 0000-0003-1317-6008)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

Lima – Perú

2019

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación está dedicado en primer lugar a Dios por preservar, resguardarme y brindarme sabiduría para finalizar mi carrera profesional sin detención alguna. Asimismo, a mi hermano Mirko Chagua Orihuela que hoy en día se encuentra a lado del Divino creador y que tristemente no se encuentra a mi lado, pero que sin duda alguna ha hecho de mí la persona que soy y tengo la plena seguridad que se siente muy orgulloso de mí y que siempre será aquel ángel que guía mi camino.

A mi madre Helenise Orihuela Vento por ser mi motor y motivo en cada paso que doy y por ser el gran ejemplo de mujer ya que por ella adquirí confianza en mí misma, y que sin dudarle me ha brindado su apoyo y su amor incondicional, creyendo en mí en todo momento,

Por último, quiero dedicar este importante acontecimiento a mi padre Gregorio Chagua Navarro que pese a los problemas siempre ha estado ahí brindándome su amor, su paciencia y sus palabras de motivación.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios, por todas las cosas que me ha brindado durante mi formación profesional y personal guiando mi camino y permitiéndome alcanzar una de mis metas más importantes y tengo la plena seguridad que seguirá acompañándome en paso que doy en el transcurso de mi vida.

A mi hermano por ser la primera persona que ha creído en mí, que me ha brindado fortaleza, enseñanzas de lucha continua y sobre todo a ser perseverante y buscar de la mejor manera soluciones a todo tipo de problemas y obstáculos que se me presentaran en el camino.

A mis padres por su paciencia, comprensión, amor incondicional y sobre todo agradecerles por no dejarme caer por ser mi bastón de confianza y seguridad, asimismo gracias por los valores brindados durante todas las etapas de mi vida, gracias a ti madre y por ser esa mujer que busca lo mejor para sus hijos sin importar nada,

Agradezco también a mis asesores Jorge Vargas Merino y Edgard Cervantes Ramón por todo el conocimiento y las enseñanzas que me han brindado durante la etapa final de mi tesis, gracias por su paciencia, su confianza y sus consejos.

Por último, agradecer a los colaboradores de la empresa Net Axxes por su tiempo y apoyo al responder las encuestas y poder culminar con mi tesis.

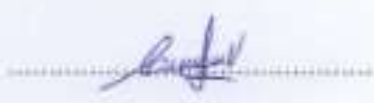
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **Chagua Orhuela, Lilibeth Helen** cuyo título es: **Síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Nef Axxes S.A.C., La Molina 2019.**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **16** (número) **dieciséis** (letras).

Lima, Ate 01 de Julio del 2019



Dr. Navarro Tapia Javier Félix  
**PRESIDENTE**



Mg. Vargas Merino Jorge Alberto  
**SECRETARIO**



Mg. Cervantes Ramon Edgard Francisco  
**VOCAL**

NOTA: Este documento impreso difiere del original, garantizado por el sistema de seguridad de documentos. Para mayor información consulte con el área de control de calidad.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo **Chagua Orihuela, Lilibeth Helen**, estudiante de la facultad de Ciencias Empresariales. Escuela Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo identificada con DNI N° 72356236, con la tesis titulada: **Síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C., la Molina 2019** declaro bajo juramento que:

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

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

Lima, julio de 2019.



---

Chagua Orihuela, Lilibeth Helen

DNI: 72356236

<b>ÍNDICE</b>	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Acta de Aprobación de tesis	iv
Declaración de Autenticidad	v
Índice	vi
<b>RESUMEN</b>	vii
<b>ABSTRACT</b>	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. MÉTODO</b>	31
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	32
2.2. Operacionalización de variables	33
2.3. Población, muestra y muestreo	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	36
2.5. Métodos de Análisis de datos	40
2.6. Aspectos éticos	40
<b>III. RESULTADOS</b>	41
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	55
<b>V. CONCLUSIONES</b>	61
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	63
<b>REFERENCIAS</b>	67
<b>ANEXOS</b>	73

## RESUMEN

En la presente investigación se tuvo como objetivo general describir la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C., la Molina 2019. El Diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal, de tipo correlacional. La población objeto de estudio estuvo conformada por 87 colaboradores de empresa Net Axxes S.A.C., donde se consideró como muestra a la totalidad de colaboradores, es decir, se trabajó con una muestra censal. Asimismo, la técnica empleada en la presente investigación fue la encuesta, donde se utilizó como instrumento de recolección de datos al cuestionario, que fue validado mediante el alfa de cronbach con un resultado de 0.861 confirmando la alta confiabilidad estadística del instrumento, a su vez se consideró la opinión y supervisión de 3 expertos con grados de Maestría y Doctorado con conocimiento extenso del tema teniendo como promedio final 89.3% lo que confirma la fiabilidad del instrumento y que es propia de ser aplicada.

En definitiva, con los resultados obtenidos mediante el análisis estadístico del Rho de Spearman se concluye que existe una relación negativa entre el síndrome de Burnout y el compromiso organizacional de los colaboradores de Net Axxes, ya que se obtuvo como resultado real de -0.563 reflejando una relación inversa, es decir, mientras mayor sea la presencia del Síndrome de burnout, menor será el compromiso organizacional que muestre cada uno de los colaboradores frente a las metas establecidas por la empresa en estudio.

**Palabras Clave:** Síndrome de Burnout, Compromiso organizacional, Alejamiento cognitivo, auto eficiencia y despersonalización

## ABSTRACT

In the present investigation, the general objective was to describe the relationship that exists between the Burnout Syndrome and the organizational commitment in the collaborators of the company Net Axxes SAC, the Molina 2019. The design of the research was non-experimental of cross-section, of correlational type. The population under study was made up of 87 employees of the company Net Axxes S.A.C., where all the collaborators were considered as a sample, that is, they worked with a census sample. Likewise, the technique used in the present investigation was the survey, which was used as a data collection instrument to the questionnaire, which was validated by the cronbach alpha with a result of 0.861 confirming the high statistical reliability of the instrument, in turn. considered the opinion and supervision of 3 experts with Master's and Doctorate degrees with extensive knowledge of the subject having an average of 89.3% which confirms the reliability of the instrument and that is proper to be applied.

In short, with the results obtained through the statistical analysis of Spearman's Rho, it can be concluded that there is a negative relationship between the Burnout syndrome and the organizational commitment of Net Axxes collaborators, since it was obtained as a real result of -0.563 reflecting an inverse relationship, that is to say, the greater the presence of the burnout syndrome, the lower the organizational commitment shown by each of the collaborators against the goals established by the company under study.

**Keywords:** Burnout syndrome, organizational commitment, cognitive distancing, self-efficacy and depersonalization



## **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Realidad problemática**

La globalización ha hecho que hasta la fecha atrevemos cambios radicales en la economía mundial donde la característica principal de ello es la evolución continua de la competitividad en los mercados, lo cual ha conllevado a las diversas empresas a incrementar los niveles de demanda física de los cooperantes como una forma de nivelar y compensar la opresión externa, como son los clientes a quienes se dirigen, bien es cierto, que al inicio genera buenos resultados pero a largo plazo esto puede empezar a generar impactos negativos en la salud de los colaboradores ya sea de forma individual como grupal.

Por ello, El Diario Universal (2018, parr. 2) nos indicó que según estudios realizados por estudiantes de la facultad de Psicología y de Medicina de la <sup>1</sup>UNAM, unos de los países a nivel Mundial con mayor número de personas con estrés laboral es México, considerando que el 85% de las organizaciones en dicho país son tóxicas, es decir, no mantienen situaciones ni lugares aptos para que los colaboradores puedan desempeñarse de forma adecuada, a su vez la insatisfacción laboral es alta ya que no cuidan al talento humano y generan trastornos patológicos como el estrés laboral por la sobrecarga de trabajo, por ende, tras varios estudios los investigadores empezaron a considerarlo como un desgaste profesional llamado también en la actualidad como el síndrome de Burnout basándose en la adicción al trabajo que genera daños no solo de forma mental sino también física.

En la actualidad, el trabajo demanda mayormente habilidades más flexibles de los personajes que componen cualquier tipo de organización ya sea pública o privada, el trabajar en equipo y la interdisciplinariedad es más frecuente, asimismo los estándares de calidad son cada vez más exigentes por la población misma, incluso cuidar el medio ambiente con una cuota de responsabilidad social, ha generado la necesidad de contar con colaboradores aptos para ajustarse a cualquier cambio que se presente en el mercado laboral sin medir consecuencias a largo plazo.

Por lo tanto, se consideró la opinión de la <sup>2</sup>OIT (2016, p.35) donde reafirma que los colaboradores cada día más hacen de frente a un porcentaje más alto de presión laboral para responder a las demandas del trabajo moderno. Por ello, se pone énfasis en los riesgos psicosociales que sufre cada ser humano al ocupar un lugar dentro de la empresa, ya sea por

---

<sup>1</sup> UNAM: Universidad Nacional Autónoma de México

<sup>2</sup> OIT: Organización Internacional de trabajo

el aumento de la competencia, las altas expectativas en el rendimiento por la organización y los horarios laborales extensos, pues estos colaboran a que el ambiente de trabajo sea cada vez más estresante complicando la armonía que puede existir entre la vida familiar y laboral.

Situación dada como esta no solo afecta a las personas y colaboradores sino también a la empresa en sí, generando mayor importe económico, pues genera baja en la productividad y efectividad, se da incrementos de situaciones negativas como accidentes de trabajo, aumento del ausentismo, pero también genera el presentismo que se refiere ir al centro laboral pero no trabajar ni desempeñarse adecuadamente en su puesto, ni con su equipo de trabajo (compañeros). El estrés que se presenta en los puestos de trabajo puede resultar positivo cuando se da en menor magnitud, proporcionando a los profesionales mantenerse activos y alertas, pero si estos niveles exceden y se convierten en patologías surgen los efectos negativos como actitud irritante o de angustia, la incapacidad para relajarse o concentrarse, disminuir el interés por el trabajo, entre otros y sin duda eso puede afectar de forma negativa en el compromiso organizacional.

De la misma forma el Diario La República (2018, parr.1) dio a conocer la opinión de Luis Olavarría, coordinador de Psicología Organizacional de la Universidad Privada del Norte (UPN), donde dice que el 60% de colaboradores en el Perú sufren muchos problemas psicosociales entre ellos el estrés, según el último reporte del Instituto Integración. Ante estas altas estadísticas, el especialista alerta que aquellas personas que sufren estrés están propensas a fomentar el Síndrome de Burnout o Desgaste Profesional por un avanzado agotamiento físico, mental y psíquico. De acuerdo con la OMS el Burnout o Síndrome del trabajador quemado es una enfermedad que provoca desgaste en la salud física, mental y psíquica de los individuos y es ocasionada por la acumulación de estrés crónico, sobre todo cuando las demandas internas de trabajo exceden la capacidad de respuesta y sus conocimientos de la persona.

Por ende, si hablamos de sectores privados es abarcar a profundidad, ya que esto es uno de los sectores con mayor nivel de estrés laboral, más si se habla de colaboradores que tienen relación con los problemas de la población o tienen a cargo un grupo de personas de quien depende su estabilidad laboral siendo presionados constantemente por la alta gerencia ya que esto va determinar la productividad o efectividad organizacional, asimismo podemos inferir que hasta la fecha existe una gran falta de interés y poca inversión en la salud mental y física de los colaboradores, más aun si estos son personas con años dentro de la

organización y no tienen posibilidades de continuar en otro centro laboral y en efecto se manifiestan actitudes negativas y repetitivas convirtiendo su vida en una monotonía, Net Axxes S.A.C., es una empresa de telecomunicaciones, el distribuidor principal de equipos móviles y ventas de líneas fijas de Claro en el Perú, siendo una empresa con alto nivel de exigencia no escapa de esta realidad, la actitud de su personal no es precisamente la más favorable para el desarrollo de las diferentes actividades y más aún si ellos tienen contacto directo con los problemas de la población, observando que la integración, la cooperación y la empatía no serían precisamente las características que se manejan dentro de las relaciones interpersonales de las distintas áreas de trabajo de dicho lugar.

Asimismo, el nivel de estrés que se presenta es alta, ya que los colaboradores no cuentan con un ambiente adecuado para realizar sus actividades, la tecnología que utilizan aún sigue siendo obsoleta, el sistema de trabajo sigue siendo monótono, manual, lento e ineficiente y por la sobrecarga de información que se maneja constantemente, es imposible manejar un ritmo de trabajo adecuado, por otro lado, el contacto que se mantiene con los clientes, la desesperación por la decadencia de ventas, la preocupación de que el grupo que se tiene a cargo no funcione, la frustración que se presenta por dependencia de las ventas de otros o la preocupación de perder su trabajo por edad o el tratar de superarse, crea en ellos tensión y angustia. Toda esta problemática repercutirá de forma negativa en el compromiso organizacional de las personas que laboran en las distintas áreas de Net Axxes S.A.C. ya que al presentarse situaciones inadecuadas dentro del ambiente laboral evitará que dichos colaboradores se desempeñen adecuadamente, disminuyendo su desempeño laboral, evitando que estos se sientan identificados con la organización o creando apatía por los demás.

Por ende, la siguiente investigación pretende medir el nivel de relación que hay entre el síndrome de Burnout y el compromiso organizacional de los colaboradores de Net Axxes S.A.C., de esa manera poder brindar soporte y solución a las deficiencias que se dan por el incremento de estrés y que va afectando de manera paulatina tanto a los colaboradores como a su efectividad organizacional.

## **1.2.Trabajos previos**

En la actualidad se han hecho presente varias investigaciones tanto nacionales como internacionales que están permitiendo mostrar el nivel de relación que existe entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional ya que estos son temas que no solo involucra a la psicología del ser humano sino que abarca en el reconocimiento humanista de las organizaciones, ya que la efectividad no se efectúa solo sino que se propicia desde el comportamiento de los colaboradores, y que de alguna u otra manera son ellos quienes permiten a la organización crecer económicamente. Por ende, mencionamos a distintos autores de nivel internacional que dan a conocer los estudios realizados a ambas variables.

### **1.2.1. Antecedentes internacionales**

Medina (2018) “*El síndrome de burnout y el compromiso organizacional en el Personal administrativo en los centros de educación superior*”, tesis realizada para optar el grado de Magister en Gestión de Talento Humano, dicho autor tuvo como objetivo absoluto determinar la influencia del Síndrome de Burnout (SQT) en el comportamiento organizacional del personal Administrativo de los centros de Educación Superior, el enfoque del estudio fue cualitativo–cuantitativo, investigación exploratoria- descriptiva, donde la población fue de 966 empleados del área administrativa que forman parte del estudio de la investigación. Dicho trabajo llego a la conclusión que los efectos del Síndrome de Burnout en el personal analizado se encuentra en el 10,2%, ya que dentro de esta investigación se utilizó un test para medir el nivel de estrés y los colaboradores cuentan con dichas características, por lo cual requiere tratamientos inmediatos, aunque por otro lado las dimensiones dadas por el autor se encuentren entre los rangos de alto y bajo, por ejemplo el cansancio emocional en el rango alto esta con 49.1% y el rango bajo equivale al 39.6%, la despersonalización se ubica en el rango alto con el 53,8% y la realización personal con rango bajo del 37,1%. Por otro lado, se cuenta con la variable del compromiso organizacional lo cual se encuentra ubicado en rangos medios, es decir, que las tres dimensiones como el compromiso afectivo, de permanencia y el normativo no se han dado de forma eficiente, por lo tanto se dedujo que para lograr un alto compromiso organizacional es necesario evidenciar que el personal administrativo cuenta con un alto nivel de estrés, provocando en ellos el síndrome de Burnout, ya sea provoca por el desinterés, la falta de motivación entre otras causas que manifiestan la presencia de este fenómeno.

Se consideró la siguiente investigación ya que el autor presentó la descripción de ambas variables en estudio, así mismo se lo consideró por el aporte que da al marco teórico como metodológico ya que proporciona un enfoque cuantitativo con un estudio descriptivo, donde mantuvo el análisis en un grupo amplio de colaboradores, que le permitió obtener mejores resultados con un bajo nivel de error, por ende, es adecuada para el soporte del objetivo de la investigación en estudio.

Paredes (2016). *“Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda”*. Tesis realizada para obtener Maestría en Desarrollo del Talento Humano, donde su objetivo principal fue la determinación de la influencia que tiene el estrés laboral sobre los niveles de satisfacción laboral en el personal de dicha organización, por ende, el trabajo mantuvo un enfoque cuantitativo de nivel correlacional, considerando a la totalidad de la población que viene a ser 80 colaboradores entre varones y mujeres llegando a la conclusión de que no existe relación alguna entre el estrés y la satisfacción laboral, es decir, que cada una de estas variables son independientes, por consiguiente, la hipótesis propuesta es falsa, porque el hecho de que el ser humano padezca o no de este problema psicosocial no mantiene ninguna relación con el nivel de satisfacción que puede manifestar un trabajador.

Se tomó en cuenta la presente investigación por la presencia de las emociones básicas como el estrés laboral que da camino al síndrome de burnout y la satisfacción laboral que va de la mano con el compromiso organizacional que puede mostrar un colaborador en su puesto de trabajo, y de esa manera nutrir y dar soporte al marco teórico y metodológico ya que esta investigación se tomó un nivel de estudio descriptivo, correlacional, no experimental.

Navarro (2016) *“La satisfacción laboral y su relación con el estrés laboral”*, tesis realizada para obtener el grado en Relacionales Laborales, donde el objetivo principal fue comprobar si existe relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, por ello el nivel de investigación utilizado fue correlacional, teniendo en cuenta la muestra de 50 personas de las cuales, 18 fueron hombres que en porcentaje equivale al 36% y 32 mujeres siendo el 64% de la totalidad de la muestra. Por consiguiente, el autor llegó a la conclusión de que la satisfacción laboral mantiene una relación con el estrés laboral, por ende, se confirmó la hipótesis propuesta por el investigador donde nos dice que a mayor sea el estrés que se da en el trabajo menor será la satisfacción laboral. Asimismo, se determinó de qué forma se está correlacionando la satisfacción laboral con cada una de las dimensiones del estrés, teniendo como resultado -0.709 donde señala que existe una relación inversa alta y significativa.

Se consideró la siguiente investigación ya que el autor se basa en los indicios del proceso de maduración de las variables en estudio, como es la satisfacción y el estrés laboral, dando soporte al marco teórico y al objetivo trazado.

Fuentes (2015) “*Burnout y comportamiento organizacional*”, fue realizada para optar el grado académico de licenciada en Psicología Industrial/Organizacional, tuvo como objetivo general determinar la manera en el que el Burnout afecta el comportamiento organizacional del departamento administrativo de la Municipalidad de Totonicapán. Dicho trabajo fue de tipo descriptivo, una población conforma por 30 colaboradores de dicha área, por ende, llegan a la conclusión de que el Burnout no es una de las causas de comportamiento de los colaboradores de la organización, asimismo, no existe causas concretas, ni estados de ánimo que ocasionen este síndrome en el departamento administrativo. Por otro lado, el nivel de desgaste emocional que presentan todos los colaboradores de esta área es bajo, ya que muchos de ellos muestran satisfacción por su puesto de trabajo, gozan de una actitud positiva y de buena salud tanto física como mental.

Se consideró la siguiente investigación por la presencia de las variables tanto del síndrome de Burnout como el compromiso organizacional, por ende, el aporte teórico y metodológico será mayor ya que fue un estudio de tipo descriptivo y permitió reconocer la forma en que el síndrome afecta al compromiso del trabajador, reforzando al objetivo de la investigación en proceso.

Franco (2014) “*Diagnóstico del síndrome de burnout en los colaboradores de una piedrinería ubicada en el municipio de Teculután, Zacapa*”, tesis realizada para optar el título de licenciada en Psicología Industrial/Organizacional, donde su objetivo fue determinar el nivel de síndrome de Burnout existente en los colaboradores de esta institución. Esta investigación fue de tipo descriptivo, la población estudiada fue de 50 colaboradores que laboran ahí. Los encuestados en total fueron hombres adultos entre 20 y 65 años. Por ende, se llegó a la conclusión de que el desgaste físico y emocional de los colaboradores, se manifiesta de forma regular, lo cual significa que existen indicios de este síndrome y debe ser se tomar en consideración por los altos mandatos de esta Municipalidad. Este agotamiento profesional afecta de diferentes formas ya se sea por el área en que desempeñan sus actividades o por el exceso de horario, pero sin embargo en esta institución se ha mostrado que no afecta en la productividad o en su desempeño laboral, pues los

colaboradores manifiestan actitudes positivas y agradables frente a la población, permitiendo una convivencia pasiva en los establecimientos de la Municipalidad, pero eso no quita que es importante se tomór en cuenta los indicios que se tienen frente a este síndrome, y de esa manera no afectar en la salud de las personas que trabajan en ese lugar. Por ello, podemos decir que el agotamiento emocional (una de las dimensiones del síndrome), es la que se manifiesta con menores incidencias laborales, lo cual va a beneficiar a la institución para evitar el desencadenamiento de dicho Síndrome.

Se tomó en cuenta la presente investigación porque proporciona información y da valor a la variable del Síndrome de Burnout, asimismo brinda soporte tanto teórico como metodológico. A su vez manifiesta que los colaboradores muestran actitudes positivas dependiendo en ambiente laboral que la organización le brinda.

### **1.2.2. Antecedentes nacionales**

López (2018) “*Compromiso Organizacional y síndrome de Burnout en tecnólogos médicos del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima- 2018*”, tesis realizada para obtener el grado de Maestría en Gestión de los servicios de la Salud cuyo objetivo principal fue la determinación de la relación entre el compromiso organizacional y el síndrome de Burnout en los tecnólogos médicos de dicho Instituto. El diseño de investigación fue no experimental de tipo transversal teniendo un enfoque cuantitativo, asimismo la población utilizada fue de 60 tecnólogos médicos considerando a la totalidad de médicos como la muestra de la investigación. Asimismo, obtuvo un coeficiente de Spearman de  $-0.953^{**}$  por lo que se comprende que existe una relación negativa muy alta, es decir que, si una de las variables sobrepasa un nivel alto, el otro disminuirá significativamente, en evidencia el nivel de significancia obtenida por el autor es de 0.000 siendo menor que el nivel de confianza de  $p=0.05$ , rechazando de esa manera la hipótesis nula ( $H_0$ ). Por otro lado, también se consideró a las dimensiones del compromiso organizacional tales como el compromiso afectivo, continuidad y normativo, obteniendo un coeficiente de correlación mayor a  $-0.9$  pero menor a 1 con un nivel de significancia de 0.000. Por ende, el autor llegó a la conclusión de que, si existe una relación significativa de forma indirecta entre las dos variables, es decir, a mayor estrés laboral menor es el compromiso que manifiestan los médicos del instituto Nacional de oftalmología.



Se tomó en consideración la siguiente investigación ya que dicho autor proporciona información acerca de la relación existente entre el síndrome de Burnout y el compromiso organizacional, dando soporte al marco teórico, metodológico y detallando la correlación de Spearman y la descripción de la relación que existe entre las variables de estudio.

Fernández (2017). “Estrés laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017”. Tesis realizada para obtener el título de licenciada en Psicología, donde tuvo como objetivo principal la identificación de la correlación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada de Surquillo, 2017, donde el diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal, de tipo correlacional, donde la población estudiada fue de 200 trabajadores, con una muestra de 132 encuestados y elegidos bajo el muestreo no probabilístico- intencional, donde según el resultado obtenido del coeficiente de correlación Spearman fue de  $r = 0.239$  con un P valor de 0.003 lo cual le permito concluir que existe una correlación directa positiva entre las variables, es decir que a mayor sea el estrés laboral, mayor será el compromiso organizacional, asimismo un gran porcentaje de los trabajadores (61.3%) presenta un nivel promedio de estrés laboral y un 52.7% manifiesta un nivel promedio de compromiso afectivo.

Se consideró la siguiente investigación ya que utiliza una de las variables principales de la investigación actual, lo cual va a generar un aporte metodológico ya que fue una investigación no experimental de tipo correlacional que buscó determinar la relación entre las dos variables en estudio.

Aliaga (2017) “*Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los empleados del banco de la Nación, Lima este, año 2016*”, tesis realizada para optar el grado de Maestría en Gestión Pública, donde su objetivo principal fue la documentación de la relación del síndrome de Burnout y el compromiso organizacional. El tipo de estudio fue básico con un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional – no experimental, transversal. La población estudiada fue de 140 colaboradores de la agencia de lima este, ya que al ser una población pequeña y accesible en la muestra se tomó la totalidad de colaboradores, es decir, fue un estudio censal, sin utilizar ningún tipo de muestreo. Por consiguiente, el autor obtiene un nivel de significancia de 0,000 por lo cual, rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa (H1) que viene a ser la confirmación de la relación que existe entre ambas variables, a su vez se tiene como resultado un coeficiente de correlación de Spearman de -

0.453 que existe una relación significativa pero de carácter inverso, entre las variables síndrome de burnout y compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación, considerando que a cualquier variación de una de las variables va a afectar de forma indirecta a la otra.

Se consideró la presente investigación por el aporte teórico y metodológico de ambas variables en estudio. Así mismo los coeficientes que se obtienen de ambas variables permitirá realizar la discusión de los resultados que se obtendrán más adelante, por otro lado, el estudio realizado por este autor es basada en un sector público que permitirá discutir con la investigación en proceso ya que se podrá evaluar dos sectores distintos pero que se tienen un mismo fin.

Pompilla (2017) "*El estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de un contact center de Lima Metropolitana 2017*", tesis realizada para conseguir Grado de Licenciamiento en Psicología, dentro de su investigación tuvo como objetivo principal señalar la relación entre el Estrés laboral y Compromiso organizacional en los colaboradores, el diseño de investigación fue no experimental de tipo descriptiva-correlacional, la población fue de 200 colaboradores de ambos sexos, la muestra fue de tipo censal considerando como participantes a todos los colaboradores, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación Spearman de 0.172 con un P valor=0,015 ( $p < 0.05$ ), lo cual permite concluir que existe una correlación significativa y positiva baja, entre las variables estrés laboral y compromiso organizacional. Por ende, se llega a la conclusión que ambas variables se relacionan de forma directa y significativa, pero en bajo nivel, según la recolección y procesamiento de datos al incrementar el estrés laboral, se incrementará el compromiso organizacional, asimismo se identificó que existe correlación entre el estrés laboral y las dimensiones del compromiso organizacional encontrando consecuencias negativas por este problema psicosocial.

Se consideró esta investigación porque aporta de forma directa al marco teórico y metodológico, asimismo se manifiesta una de las variables en estudio, como es el compromiso organizacional conjuntamente a sus dimensiones.

Retamozo (2017) "*Síndrome de burnout y el compromiso organizacional en odontólogos de la clínica dental Víctor Raúl Haya de la Torre, Lima 2016*". Tesis realizada para obtener grado de Maestría en Gestión de los servicios de la Salud, donde su

investigación tuvo como objetivo general analizar la relación del síndrome de Burnout y el compromiso organizacional, utilizando un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional no experimental de corte transversal, donde se consideró una población de 90 odontólogos, utilizando una muestra censal para el análisis de los resultados, lo cual le permitió llegar a la conclusión de que la correlación entre despersonalización y el compromiso organizacional es de  $r = -0.014$  y el valor de  $\text{sig.} = 0.899$  que es mayor a 0.05. Por lo tanto, se concluye que no existe correlación entre despersonalización y el compromiso organizacional, siendo no significativa. Es decir, la despersonalización no influye en el compromiso organizacional, donde el autor asegura que a que el burnout no es un problema de los trabajadores, sino del ambiente laboral y social donde se desenvuelve.

Se consideró esta investigación porque aporta de forma directa al marco teórico y metodológico, asimismo se toma en consideración el tipo de investigación que fue utilizada por dicho autor, y la magnitud de su estudio en base las dimensiones tomadas que permitirá discutir con los resultados del estudio en proceso

García (2015) “*Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores- región norte 2012*”, tesis realizada para optar el título de licenciado en Psicología, donde el objetivo general fue señalar la relación que existe entre las dos variables mencionadas, esta investigación es un estudio aplicado no experimental, el diseño es de tipo descriptivo correlacional, asimismo por ser una población reducida y con fácil accesibilidad se tomó en cuenta a los 84 trabajadores del grupo importador, donde 62 son varones y 22 mujeres, asimismo se encontró una correlación de  $-0.244^*$  entre una de las dimensiones del Síndrome de Burnout es decir, entre el agotamiento emocional y compromiso organizacional, teniendo en cuenta que el trabajador no cuenta con recursos emocionales para afrontar diversos problemas creando en él angustia y debilitando su compromiso organizacional en el trabajo. Por ende, dicho autor llego a la conclusión que existe relación inversa entre el agotamiento emocional y el compromiso organizacional que manifiestan sus trabajadores en sus puestos de trabajo. Por otro lado, se encontró que el 68.7% tienen baja densidad en el agotamiento emocional y el 48.2% tiene un nivel bajo en caso de la despersonalización, sin embargo, el 41% de encuestados tienen un valor significativo a la hora de sufrir con este síndrome y que si presenta consecuencias en el compromiso organizacional.

Se consideró este trabajo de investigación por la similitud de las variables en estudio, asimismo, existe una aproximación en el tamaño de la población que viene siendo estudiada, como también existe similitud en el objetivo general y en los específicos, lo cual permitirá comparar y discutir los resultados que se obtuvieron en el estudio en proceso, sin dejar de destacar que también brinda un aporte sustancial tanto teórico como metodológico

Pérez (2015) “*El clima Organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: caso Sipan Distribuciones S.A.C. – Chiclayo 2015*”, tesis realizada para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, estableció como objetivo principal la determinación de la correlación existente entre el clima organizacional y el compromiso organizacional, siendo de tipo observacional porque no se manipulo ninguna de las variables dadas, asimismo se basa en un tipo transversal de nivel explicativo con enfoque cuantitativo, la población fue de 120 personas que laboran ahí, por lo cual no se realizó la fórmula para calcular la muestra ya que la población era factible para el investigador. Por lo tanto, se obtuvo las siguientes conclusiones como la evidencia de que existe correlación positiva ambas variables y sus dimensiones. Por consiguiente, se comprobó que el clima organizacional es uno de los influyentes más grandes de los estados de ánimo que puede presentar una persona en su centro de trabajo y en su compromiso por la organización, asimismo utilizando el proceso de análisis de regresión lineal se mostró que el clima en una organización forma parte del compromiso como una variable productora de buenos resultados. Por ultimo según sus dimensiones también se utilizó un modelo de regresión lineal en cada una de ellas, teniendo como resultado que el 43.4% explica la dependencia de la variable Compromiso Organizacional, considerando que dentro de esta variable se observó un bajo vínculo afectivo de las colaboradoras con la organización.

Se consideró este trabajo de investigación por la información brindada de una de las variables en estudio, asimismo se da un soporte metodológico ya que se obtiene como resultado una regresión lineal de 0.434 que explica la dependencia de dicha variable, y que permitirá describir la relación existente en la investigación en proceso.

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

#### **1.3.1. El estrés laboral**

El estrés es un fenómeno que ha venido evolucionando con el transcurso de los años manifestándose con mayor frecuencia en la vida del ser humano y que ha traído con ello

consecuencias importantes que afecta el bienestar físico y psicológico de este, a su vez, forma parte del deterioro de la estabilidad de las organizaciones.

Por ello, afirmamos que el estrés es una reacción de la mente frente a sucesos del entorno que nos rodea ya sea social, familiar y laboral, es decir, es la demanda de situaciones negativas que alteran la capacidad emocional del ser humano, ya que al ser mayor la carga de actividades y problemas mayor será la frustración por no poder resolverla.

Según Aguirre (2015) nos definió al estrés laboral como el principal factor de problemas y riesgos psicosociales que hoy en día son producidas por las organizaciones, dañando de forma directa e indirecta la salud tanto emocional como física de las personas que laboran dentro de ella. Por ello, es importante considerar la calidad de vida laboral que se brinda a cada uno de los colaboradores, ya que de existir hábitos negativos provocará de forma periódica el incremento del estrés.

Según Interconsulting Berau (2015) nos afirmó que el estrés es una acción frecuente que se manifiesta de forma silenciosa en el ser humano, siendo imposible evitarlo ya que al presentarse algún cambio al cual se deba adaptarse con rapidez va a generar tensión y angustia. Es decir, el estrés es más que una enfermedad es la reacción de algo que paso o está sucediendo, y que es provocado normalmente por emociones instantáneas y mientras estos sean mayores, provocará que el estrés incremente ya sea de manera positiva como negativa.

Asimismo, el estrés determina lo que una persona está sintiendo en un momento determinado ya sea con la preocupación, la irritabilidad, agresividad, fatiga y la angustia dentro de su centro laboral o en su vida social, dando respuesta a las diversas situaciones y acciones externas que perjudican en su desempeño y más aún en su salud.

Según Monteiro, et.al (2015) manifestaron que el estrés laboral se produce cuando el individuo es incapaz de satisfacer las demandas requeridas por su trabajo, y que a su vez esto causa angustia, malestar, comportamiento y cambios en su personalidad, trastornos del sueño y sentimientos negativos.

Por lo tanto, Chiavenato (2009) nos confirmó que dentro de una organización la manifestación de un cierto nivel de estrés puede ser tomada como algo natural ya que permite a la persona poder enfrentarse a distintos obstáculos que se le pueda presentar, muchas veces el estrés hace que el ser humano pueda trabajar de forma continua buscando su superación

profesional, pero si a medida que las presiones externas e internas aumentan y se acumulan, el cuerpo empieza a sobrecargarse de tensiones, dolores físicos y cansancio, siendo este el inicio de que se está dando lugar a un estado de desequilibrio emocional y física, reaccionándose de forma desagradable en su centro laboral.

Los sentimientos y emociones negativos que mantiene un ser humano son manifestaciones del estrés, pues es mantener una respuesta planificada compleja a una amenaza a futuro percibida, donde los resultados a obtener pueden ser negativos o positivos. Por ello, Ivancecich, Konopaske y Matteson (2012) nos confirmaron que el estrés es la réplica habitual moderada que se da por las diferentes actitudes u opiniones que se dan dentro de la sociedad, pues es el resultado de cualquier hecho, circunstancia, situación o acto que obliga a utilizar requerimientos especiales de un individuo.

Por lo tanto, se puede decir que el estrés es resultado de la relación que existe entre un estímulo externo provocado por la sociedad y la capacidad de responderla, solucionarla o la reacción que muestre el individuo frente a ello. Es decir, el estrés será considerado como la consecuencia de la interacción entre las manifestaciones del entorno y la predisposición del individuo para resolver cualquier problema o cambio que se presente.

Por consiguiente, Acosta (2011) afirmó que el estrés laboral es un estado patológico que va haciéndose crónico por la acumulación de tensiones y condiciones no apropiadas en el centro de trabajo, afectando de forma negativa a su cuerpo y su mente. Este tipo de estrés es ocasionado por problemas externos pero que sin duda alguna también afecta de manera negativa en la vida diaria el individuo.

Estas situaciones se dan porque las personas están sumergidos a diversos cambios en su vida que son reflejados mayormente en su vida laboral, ya que es ahí donde se tiene mayores obligaciones y responsabilidades, por lo tanto, si se maneja inquietudes y problemas en la vida personal, también se podrá hacer en la vida laboral, pero si los problemas no son resueltos en la vida personal del ser humano es probable que sean reflejados en la vida profesional.

### **1.3.2. Evolución del síndrome de burnout**

Hoy en día las variables psicosociales del trabajo están ocupando un lugar muy importante, ya que está generando una fuente potencial de estrés en el trabajo, en este contexto, la psicología de la salud ha encontrado en los puestos de trabajo un campo de estudio vasto y

relevante, aun todavía no se tomó la importancia necesaria en el salud mental de los colaboradores y de cómo afecta en el desempeño, ni en los índices de producción, por ello se ha venido analizando año tras año, como este síndrome ha ido tomando parte de la vida rutinaria de las personas.

Araujo et. al. (2018) nos dicen que el mercado actual ha demandado profesionales con perfiles adaptables a diferentes actuaciones, sin embargo, estas altas demandas pueden generar en la salud del individuo como son los desequilibrios físicos y psicológicos, a su vez, favorecen el aumento de los niveles de estrés y disminuyen indudablemente el desempeño de los colaboradores frente a sus funciones, afectando de esa manera la calidad de trabajo o resultados que se espera tener.

El síndrome de burnout es básicamente el agotamiento emocional que sufre el individuo por arduas horas laborables, Freudenberg (1974) citado por Arbaiza (2010) definieron al Burn-out como la percepción de frustración o la aparición del agotamiento por la sobre carga de trabajo y la excesiva utilización de energía y de las capacidades de las personas. Por otro lado, Pines y Kafry (1978) también citado por Arbaiza (2010) se refirieron al burn-out como la comprobación general del agotamiento tanto en la parte física como en lo emocional de las personas afectando la actitud de estas.

Portero y Vaquero (2015) nos afirmaron que la exposición prolongada al estrés profesional está asociada al síndrome de burnout profesional generado por altos niveles de agotamiento emocional, propiciando la disminución o decadencia de los recursos emocionales del ser humano, asimismo, se presenta actitudes no agradables o negativas hacía las personas a quienes se dirigen habitualmente y finalmente, la falta de logros personales también provoca tenciones, es decir, que el individuo califica su propio trabajo de forma negativa.

Según las investigaciones realizadas dichos autores definen al Burn- out como un síndrome de agotamiento mental, emocional, conductual y físico del ser humano, ya que esto no solo se ve reflejado en el estado laboral, sino también en la vida propia del individuo.

Asimismo, para Edelwich y Brodsky (1980) citado por Arbaiza (2010) nos mencionaron que el burn-out es la manifestación del desinterés emocional por las cosas que un ser humano puede hacer en su proyecto de vida, el desgaste de energía se presenta mayormente en profesiones dedicadas al servicio social dando como resultado el cansancio, la

fatiga, el desaliento por las cosas que hace y el agobio por la cantidad de sobrecarga laboral. Pues este autor enfatiza mayormente en las condiciones de trabajo, el gasto de energía y se centra mayormente en el tipo de trabajo que desempeña cada colaborador.

Posteriormente, Freudenberger (1980) redefinió el concepto de burn-out, alegando que es un estado de fatiga o frustración dado por la devoción a una causa que no produce la recompensa deseada. (Arbaiza, 2010, pp. 268-269). Para Maslach y Jackson (1981) citado por Arias y Jiménez (2012, p.75) consideraron al burn-out como la réplica del estrés laboral que lleva a la convivencia de encontrarse altamente cansado por las actividades que se realiza, asimismo manifiesta que el desgaste emocional desarrolla diversas actitudes nocivas frente a las personas con las que se comparte funciones y tareas dando cabina a la apatía profesional. Asimismo, años después han definido al burnout como aquella fase dinámica del estrés crónico que genera el cansancio mental, el cinismo y la falta de crecimiento profesional o de autoestima.

Miño (2012) citado por Garcia, Escorcía y Perez (2017) nos mencionó que los síntomas principales del Burnout son características propias donde se manifiesta la extenuación tanto física como psíquico, la conmoción de impotencia y angustia. En la gran mayoría los personajes pueden desarrollar una autoevaluación o auto concepto negativo, es decir, tiende a expresar actitudes negativas hacia el trabajo, la propia vida y las relaciones interpersonales, teniendo esto efecto en un sentimiento frívolo hacia los demás.

Para Gil Monte y Peiro (1997) citado por Arias y Jiménez (2012) el burn-out es la consecuencia del exceso laboral que genera estrés crónico y una vivencia subjetiva en su entorno, que genera y relaciona sentimientos, actitudes y objetivos con alteraciones, frustraciones, problemas tanto personales como profesionales y patologías fisiológicas que en consecuencia muestra relaciones negativas como todo tipo de personas y más aun con la propia organización. Por ende, se puede decir que el síndrome de Burnout se basa en las emociones de las personas frente a cualquier situación que les presente ya sea de manera positiva como negativa.

### **1.3.3. Síndrome burnout**

Cuando el estrés laboral se presenta en la vida del ser humano de forma negativa e incontrolable, se transforma en un problema psicosocial y patológico, llamada el síndrome de estar quemado, los grandes investigadores de este fenómeno contribuyen en sus



investigaciones que este síndrome es generado por el cansancio emocional, física y mental de la persona, ya que estos suelen sentirse deprimidos, frustrados, desmotivados, sin ganas de querer trabajar, para ellos el trabajo se vuelve una monotonía, una rutina sin fin, y estos sucesos en su gran mayoría le sucede a las personas que trabajan años en un solo lugar y que de alguna u otra manera su mente se siente cansada ya sea por la cantidad de trabajo o por los años laborados.

Gil-Monte (2007) citado por Díaz y Gómez (2016) “definió al burnout como aquella respuesta a un problema psicosocial o de término psicológico al estrés laboral crónico, dada de un carácter netamente interpersonal y emocional en todos los profesionales que laboran bajo contacto directo con los clientes o usuarios de una organización en particular” (p. 116).

Por ello podemos decir que el burnout se caracteriza mayormente por el deterioro cognitivo que viene a ser la pérdida e interés por el trabajo, aquella decepción profesional o la baja construcción personal, también podemos decir que es el desgaste afectivo conocido como el agotamiento emocional, físico ya que es ahí donde se muestra distintas actitudes y conductas negativas hacia las personas del entorno.

Por ende, la persona que sufre de este síntoma suele distanciarse no solo de los clientes o usuarios sino también de las personas con quienes comparte sus funciones en su puesto de trabajo, es decir, suele alejarse de sus compañeros de trabajo, mostrándose muchas veces sarcástico, cínico, irritable con tono burlona e incluso emplea etiquetas discriminadoras y despreciativas para referirse a cualquier tipo de persona.

Tonon (2012) nos describe a la despersonalización como la carencia de empatía por los demás, ya que existe cinismo y muchas veces son insensibles con la realidad de cada persona y muestran frialdad al prestar un servicio. Por ello, podríamos decir que la despersonalización es un endurecimiento de la parte afectiva, la falta de interés, que se da de parte del trabajador hacia las personas del entorno como clientes, usuarios, entre otros; manifestándose en actitudes negativas e insensibles.

Domínguez, López e Iglesias (2017) nos señalaron que el síndrome de Burnout se caracteriza por un proceso cuya primera fase está marcada por la pérdida progresiva de la energía y la desproporción entre el trabajo realizado y la fatiga experimentada, es decir, se da el cansancio emocional. Por otro lado, las personas que tienen estos síntomas suelen

frustrarse con facilidad e incluso suelen culpar a los demás de los errores que frecuentemente cometen y más un si sus niveles de rendimiento en el trabajo bajan.

Más que un síntoma esta dimensión toma en cuenta como un trastorno mental ya que es un problema de carácter psiquiátrico generado por la aparición de situaciones negativas en la personalidad del individuo quien esta muchas veces sometido a un alto nivel de estrés en centro de trabajo e incluso en su vida familiar.

Uribe (2015) menciona que el crecimiento de sentimientos negativos y nocivos hacia el aceptante o receptor del servicio es alto, puesto que estos suelen manifestarse de forma insensible o frívolos debido a la obstinación afectiva, lo que genera la frustración y culpabilidad de sus problemas. Esta es una forma de alejarse de las políticas de la organización como el ofrecer buen trato a las personas a quienes se dirigen constantemente.

Pintado (2014) nos indicó que el síndrome de Burnout se manifiesta mayormente por estar unido a una situación de agotamiento generado por la sobrecarga de tareas, funciones o actividades que se dan en determinado tiempo y que de alguna u otra manera daña la parte física, mental y emocional del ser humano, asimismo también se puede determinar como el producto de la continuidad de periodos de larga duración de trabajo en un mismo lugar, y la intervención de la responsabilidad que se debe tener en cada función o actividad a realizar y más aún si esto es manifestado por las altas exigencias de la sociedad.

La gran mayoría de personas ven a su trabajo como una forma de superarse profesionalmente, de crecer y definirse como algo importante dentro de la sociedad, por eso crear en su mente limitaciones para no superarse o no ir en base a sus objetivos muchas veces los frustran, creando en ellos sentimientos negativos de angustia o ansiedad frente a los obstáculos que de alguna u otra manera son parte de los factores estresores.

El síndrome de Burnout cada vez tiene más presencia en las actividades que se dedican a ofrecer servicios humanos, teniendo vital consecuencia para los profesionales y organizaciones donde se trabaja bajo las exigencias del usuario (Domínguez, et al., 2017).

Según (Fernández, 2010) citado por Arias (2015) nos afirmaron que en los distintos países los colaboradores de los sectores públicos tienen un alto porcentaje o posibilidades de padecer este síndrome ya que tienen la obligación moral de cumplir con lo que se establece en el estado, creando desorden emocional porque muchas veces no puede expresarse.

Por ello podemos decir que las condiciones de trabajo son los factores principales que provocan este síndrome, ya que si el trabajo implica constante contacto con otras personas crea en la mente una situación de dependencia, generando en las expectativas de una recompensa concreta por sus esfuerzos o de lo contrario lleva al individuo a una sensación de cansancio, aburrimiento, desprecio, frustración y lógicamente se visualiza en la pérdida de interés por su trabajo.

Uribe (2015) nos indicó que: Desde una perspectiva psicosocial, Maslach y Jackson (1980; en Uribe, 2002), conceptualizaron al síndrome como grupo de veredictos negativos en la vida de una persona, fomentando sentimientos de desgano, impotencia, conductas negativas hacia los demás, los cuales son manifestados por la insatisfacción que estos tienen frente a las actividades que realizan o a los puestos monótonos de trabajo que tienen, por consiguiente, suelen tratar a los demás o a los receptores del servicio con frialdad, desinterés o muchas veces con agresión.

Harrison (1999) citado por Carlotto y Goncalves (2017) nos señaló que el síndrome de Burnout es el resultado de factores estresantes crónicos, típicos de la rutina de trabajo, especialmente cuando hay exceso de presión, muchos conflictos, poca recompensa emocional y reconocimiento emocional. Por ende, podemos determinar desde una perspectiva psicosocial, que dicho síndrome es la respuesta frente al origen del estrés crónico y que se vincula a las relaciones sociales que mantiene el ser humano por naturaleza como proveedor de servicios a los receptores.

#### **1.3.3.1. Cansancio o agotamiento emocional**

El agotamiento emocional se puede dar de mil formas en una persona situada en situaciones de contradicciones, angustia y presión laboral, asimismo se explica los sentimientos como estar agobiado y consumido emocionalmente por el trabajo. Pintado (2014) explicó al agotamiento emocional como un cúmulo de indicios biológicos, patológicos y psicosociales indistintos que se presentan en las distintas funciones laborales como fruto de la alta demanda de energía física, mental, intelectual y corporal.

Nobre, Matos, Jardelino, et. al (2016) nos afirmaron que el agotamiento suele ser la exposición prolongada al estrés que se manifiesta a través de la pérdida de entusiasmo por el trabajo y los sentimientos de encarcelamiento e impotencia. Por ende, el estrés crónico se

genera con el transcurso de los años, es básicamente el estado de angustia que va acumulándose periodo tras periodo sin que el individuo lo note.

El agotamiento emocional se puede dar de mil formas en una empresa situada en situaciones de contradicciones, angustia y presión laboral, asimismo se explica los sentimientos como estar agobiado y consumido emocionalmente por el trabajo. Pintado (2014) explicó el agotamiento emocional como un cumulo de indicios biológicos, patológicos y psicosociales indistintos que se presentan en las distintas funciones laborales como fruto de la alta demanda de energía física, mental, intelectual y corporal.

Uribe (2015) nos afirmó que es la disposición donde los cooperantes distinguen entre dar más de forma afectiva o ya no darlo porque habido de por medio un exceso de desgaste que les imposibilita seguir utilizando más de sus recursos propios. Por ende, se percibe como una experiencia de estar agotados de manera emocional ya que estos se enfrentan a rutinas continuas o llamados contacto “diario” a las personas a quien estos se enfrentan como pueden ser los clientes, la población, sus propios compañeros de trabajo, alumnos, entre otros.

### **1.3.3.2. Despersonalización**

La despersonalización se tomó como una de las dimensiones del síndrome de Burnout y es comprendida como la exposición de sentimientos, conductas, comportamientos y respuestas negativas como hostiles y distantes hacia otras personas, generalmente a los clientes, pacientes, pobladores, entre otros. Asimismo, se asocia a un aumento en la irritabilidad y pérdida de motivación laboral.

Ya que la persona que sufre de este síntoma suele distanciarse no solo de los clientes o usuarios sino también de las personas con quienes comparte sus funciones en el puesto de trabajo, es decir, suele alejarse de sus compañeros mostrando indiferencia, cinismo, sarcasmo y muchas veces siendo irritable, con un tono burlesco e incluso emplea etiquetas discriminadoras y despreciativas para referirse a cualquier tipo de cliente, paciente o usuario.

Tanon (2012) nos describe a la despersonalización como la carencia de empatía por los demás, ya que existe cinismo y muchas veces son insensibles con la realidad de cada persona y muestran frialdad al prestar un servicio. Por ello, podríamos decir que la despersonalización es un endurecimiento de la parte afectiva, la falta de interés, que se da de parte del trabajador hacia las personas del entorno como clientes, usuarios, entre otros; manifestándose en actitudes negativas e insensibles.

Por otro lado, las personas que tienen estos síntomas suelen frustrarse con facilidad e incluso suelen culpar a los demás de los errores que frecuentemente cometen y más aún si sus niveles de rendimiento en el trabajo bajan. Este desorden también es conocido como la desrealización del individuo pues se conoce como aquella sensación de insistencia y recurrencia en el distanciamiento de los procesos mentales del mismo cuerpo.

Chávez, et al (2017) nos expresó que la despersonalización es un intento que una persona manifiesta al poner distancia entre ellos y los destinatarios del servicio, ignorando activamente las cualidades que crean los individuos únicamente motivados en sentido de enajenación e indiferencia hacia los demás. Asimismo, al darse este síntoma, hay una probabilidad de que el individuo evite relaciones interpersonales, e incluso suele alejarse de las convivencias cotidianas con sus compañeros.

Uribe (2015) mencionó que el crecimiento de sentimientos negativos y nocivos hacia el aceptante o receptor del servicio, pues estos suelen manifestarse de forma insensible o frívola debido a la obstinación afectiva, que genera frustración y culpabilidad de sus problemas. Esta es una forma de alejarse de las políticas de la organización como el ofrecer buen trato a las personas a quienes se atiende continuamente.

Por ello Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) citados por Tonon (2012) nos afirmaron que la despersonalización es una respuesta imprecisa y frígido en algunas ocasiones puede ser atrevido e inconsciente hacia los que reciben las atenciones y los cuidados de cualquier personal. Muy aparte de los servicios que brindan las personas, la gran mayoría de estas utilizan el alejamiento cognitivo para evitar relaciones personales, generando rechazo, apatía y una actitud poco aceptable lleno de cinismo, puesto que estos efectos son obtenidos por el agotamiento o cansancio que sufren los servidores.

La oposición inmediata a la fatiga o cansancio es el distanciamiento que presenta una persona frente a la sociedad, ya que evita socializar, y mantener relaciones interpersonales, siempre suele frustrarse y busca de alguna u otra manera culpar de sus errores a otras personas porque se siente incapaz de solucionarlo por su propia cuenta.

### **1.3.3.3. Falta de realización personal**

La falta de realización personal, es caracterizada mayormente por la forma negativa de expresarse de sí mismo, tener malas expectativas de su propio yo, ya sea por haber experimentado situaciones de incompetencia en su centro de trabajo o aquellas frustraciones

que se presentan por no alcanzar lo trazado. Por consiguiente, podemos decir que esta falta de realización se puede convertir en una desilusión y fracaso personal, creando la ausencia de las expectativas de que se desea alcanzar y propiamente va a generar una insatisfacción en su centro de trabajo.

Gil-Monte (2006) citado por Arias (2015) dice que es la inclinación negativa que tienen un individuo hacia su persona, pues este suele ver en él mismo cosas negativas que afecta en su crecimiento profesional y personal, entonces de existir una baja realización como persona, evitará que este individuo pueda alcanzar cualquier tipo de meta u objetivos que se establezcan ya sea en su vida laboral como personal ya que se está propiciando la desilusión y falta de ahínco para hacer las cosas.

Por ende, podemos decir que esta dimensión del síndrome de Burnout corresponde a la disminución de autoestima frente a diversas adversidades que se presentan en el transcurso del desarrollo profesional, ya que si una persona deja de realizarse empieza a perder interés por el mismo, y muchas veces cree que es incapaz de alcanzar lo que quiere, y esto puede afectar en sus actividades laborales mostrando su ausentismo, fomentando la impuntualidad o incluso evitar el trabajo. Pero eso no es todo, una persona con bajo autoestima tiene una alta probabilidad de no poder mantener relaciones interpersonales con otras personas por su falta de confianza de sí mismo.

Según Díaz y Gómez (2016) la dimensión falta de realización personal o también conocida como la dimensión de sensación de ineficiencia y falta de logros personales personifica uno de los componentes importantes en el momento de la autoevaluación del burnout, ya que es aquí donde se muestra los sentimientos de incompetencia, autoestimas y carencia de logros como de productividad en el centro laboral.

En tal sentido, existe una disminución de auto-eficiencia creando irritabilidad por la carencia de recursos en el trabajo como la falta de apoyo social y laboral, oportunidades nulas para desarrollarse profesionalmente, llegando a un estado de aislamiento y pensamientos negativos de uno mismo y también de los demás.

Por ello, este síntoma se generaliza cuando aquellas demandas laborales exceden la capacidad para poder atenderlas competentemente, pues genera respuestas negativas y perjudiciales hacia uno mismo y el propio trabajo, evitando socializar y relacionarse con otras

personas y otros profesionales y asimismo se puede enlazar con el bajo rendimiento laboral y la incapacidad de soportar la opresión laboral y la autoestima baja.

La carencia de logro personal en el centro de trabajo se determina por la sensación dolorosa de desilusión y fracaso al momento de darle sentido a cualquier actividad laboral. En esta dimensión se perciben sentimientos de frustración y fracaso personal ya sea por la falta de competencia, la falta de confianza o de conocimiento, puesto que la insatisfacción se genera de las carencias de perspectiva de logro de la persona y se puede manifestar por la impuntualidad, la falta de interés por el trabajo, el ausentismo o propiamente cuando se genera el abandono profesional.

#### **1.3.4. Compromiso organizacional**

Si hablamos de compromiso organizacional vamos a notar que este ha ido evolucionando con el pasar del tiempo, dando cabida a que las investigaciones se hagan más notorias, ya que al inicio uno se enfocaba en el compromiso como una unión o lazo emotiva con la empresa.

Por ello citamos a Edel, Garcia y Casiano (2007) nos dice que discernimiento no es suficiente para solucionar cualquier tipo de problema ni tampoco te ayuda a alcanzar todos los objetivos, ya que se hace indispensable considerar una serie de conductas comunicativas, habilidades cooperativas y destrezas para conseguir algo adicional a lo que se tiene. Por lo tanto, al tener compromiso organizacional va a permitir que el colaborador no solo se centre en beneficio propio sino también lograr un beneficio en común.

Asimismo, se comprende en la forma de satisfacer las carencias de aquellas personas que se están dentro de la organización, ya que, si una persona va a brindar su tiempo y esfuerzo, va a sentir que todo tiene que ser recíproco, por ello es importante fomentar un clima adecuado a las expectativas laborales para generar un equilibrio entre colaborador y empresa, reduciendo así el ausentismo, presentismo y nivel de rotación. Dávila y Troncoso (2018) nos afirmaron que la importancia de tener colaboradores comprometidos es que pueden potencialmente mejorar el desempeño laboral, asegurar permanencia, lealtad e identificación de recursos humanos con la empresa.

Según Ñaña (2017) nos mencionó que para entender el compromiso organizacional podemos decir que es cuando un empleado se identifica con una organización en particular, y a su vez busca la manera de relacionarse e involucrarse con las metas establecidas y de

alguna u otra manera desea pertenecer por voluntad propia dentro de la empresa. Asimismo, el compromiso es conocido también como el apego emocional hacia dicha organización ya que existe un interés del individuo por hacer bien las cosas y creer en los valores que propone la organización como principios básicos.

Por eso se entiende que los cooperantes con altos niveles de compromiso trabajan con mayor temperamento y carácter es decir trabajan más y su esfuerzo es con mayor tesón para alcanzar las metas establecidas. Asimismo, es importante tener en cuenta que las empresas que tienen la capacidad de saciar las necesidades de los demás como oportunidades de crecimiento profesional y reconocimiento crean en los individuos una influencia significativa frente al compromiso, es decir tienen una alta posibilidad de contar con los mejores talentos del mercado.

Por lo tanto, Ivancecich, Konopaske y Matteson (2012) nos afirma que el compromiso es aquella sensación de participación, determinación y fidelización que se manifiesta en una persona frente alguna organización. Por ende, si una persona se siente altamente comprometido con algo o alguien hay mínimas o escasas posibilidad de que este renuncie a lo que tiene. La ausencia de compromiso reduce la efectividad organizacional ya que el desempeño laboral se vuelve ineficiente y reduce de manera progresiva la productividad, el servicio de atención y la rentabilidad de la empresa.

Por ello, Pintado (2014) nos dice que el compromiso es el nivel de compenetración o identificación con la organización y el deseo pleno de participar en ella con mucha más entrega, asimismo manifiesta gran reiteración en la creencia de compenetrarse con la misión y visión y hacer propio los objetivos que se establezca, la predisposición es alta y la dedicación de tiempo y esfuerzo también, ya que el individuo conoce sus propias intenciones por quedarse laborando ahí.

Por lo tanto, Robbins y Judge (2013) nos dice que el compromiso que manifiesta un trabajador por su puesto de trabajo y por la propia organización, es el nivel en que esta emplea su energía cognitiva, física, corporal y mental, por ende, se podría decir que las organizaciones que tienen grupos con mayor integración o compromiso laboral generan altos niveles de productividad, disminuyen los riesgos laborales y la rotación laboral.

Según Nelson y Quick (2013) nos dicen que el compromiso organizacional es el nivel en que una persona se siente identificado con una organización en específica y se involucra



con las metas que se establecen, de forma voluntaria y con deseos mantenerse unida a ella. Para ello este autor considera 3 tipos de compromiso como parte esencial de estudio, ya que le permite distinguir entre lo que se desea, se quiere y se debe.

Por otro lado, se menciona a dos autores que han venido investigando el origen del compromiso organizacional y que a su vez han analizado como se refleja en la conducta del ser humano, en definitiva según Allen y Meyer (1996) citado por Hurtado (2018) definen el compromiso organizacional como un estado psicológico que tiene como característica principal la relación entre el individuo y la organización a donde pertenece de forma voluntaria, la cual presenta efectos en la decisión que dicho individuo puede tomar al momento de querer continuar o dejar la organización.

#### **1.3.4.1. Compromiso afectivo**

El compromiso afectivo se basa en la identificación ya sea con la empresa, con las diversas instituciones públicas, manteniendo una gran afluencia y satisfacción laboral, con un espíritu de integración, unión, cooperación y de pertenencia. En este tipo de compromiso los individuos aceptan los valores de la organización, crean una cultura organizacional aceptable y recreativa.

Según Nelson y Quick (2013) el compromiso afectivo es el deseo de un colaborador por quedarse y mantenerse dentro de la organización, pero esto se crea de forma voluntaria, pues este compromiso significa lealtad, pasión por lo que se hace, entrega completa de todas las facultades y el profundo interés por el bienestar de la empresa basándose así en 3 factores importantes como es identificarse con mucho índole con los objetivos y valores establecidos, crear predisposición para sacrificarse en pro de la empresa y tener las ganas suficientes para seguir siendo parte de la organización

El compromiso afectivo es la compenetración psicológica de un miembro o cooperante con las metas, los objetivos, la misión, la visión y los valores que establece la empresa. Por ello, en este tipo de compromiso muchas veces el trabajador asume los objetivos y las metas como propios, se hace dueño de lo que la organización desea alcanzar, por ende, busca esforzarse con mayor índole en beneficio a ella y claramente en beneficio a él, pues siempre suele preocuparse por los problemas que se genera dentro de la organización.

Por consiguiente, podemos afirmar que el compromiso afectivo es el lazo emocional que crea una persona frente a su trabajo o la organización, expresando el afecto emocional

por pertenecer a esta, y a su vez genera satisfacción por el nexo creado y por las necesidades resueltas especialmente las necesidades psicosociales, estos integrantes de la organización gozan, disfrutan y sienten orgullo de pertenecer a ella.

Por lo cual, podemos concluir que los colaboradores con un alto compromiso afectivo son las personas que se tomón de forma voluntaria la decisión de quedarse y establecerse en la organización porque así lo quieren, a diferencia del compromiso normativo ya que este es porque sienten que de alguna u otra manera deben hacerlo y el de permanencia que es porque si o si tienen que hacerlo, lo se tomón mayormente como una obligación.

#### **1.3.4.2. Compromiso de permanencia**

Para definir el compromiso de permanencia nos basaremos en el tiempo que se encuentra un individuo dentro de la organización, o también podría decir que es la continuidad laboral. Meyer y Allen citados por (Arias, 2015) nos dice que este tipo de compromiso es cuando las personas se crean la necesidad de continuar en su centro de trabajo por diversas situaciones ya sea financiera, por los beneficios o por la edad ya que muchas veces se muestra el reconocimiento de la persona con respecto a todo el tiempo invertido y a las pocas o escasas oportunidades de trabajo que se tiene hoy en día.

Es decir, esta dimensión se basa en la necesidad de la persona por generar ingresos, asimismo el individuo crea situaciones de angustia en su mente por perder el trabajo y no poder encontrar otro con las mismas posibilidad y oportunidades que le brinda la empresa, por ende, se entiende como algo propio, pero a la vez obligado. Según Nelson y Quick (2013) nos dice que el compromiso de permanencia es la predisposición de un empleado para quedarse en una empresa porque no puede darse el lujo de irse. En ocasiones, los empleados relacionan su trabajo con el tiempo invertida en esta, es decir, piensan que al irse perderán años de inversión, de aportación dentro de la empresa o muchas veces creen que han dado más de sí mismos que no lo ven apropiado irse. (Basado en que el individuo no puede permitirse marcharse).

Así mismo el compromiso de permanencia se trata de la identificación del trabajador con los aspectos financieros, físicos o la relación que ha creado con sus compañeros por todo el tiempo de permanencia dentro del trabajo, asimismo se expresa como el miedo a renunciar todo lo que ha conseguido y miedo a tener nulas posibilidades de encontrar otro trabajo similar.

Dávila y Troncoso (2018) nos señalaron que el compromiso de continuidad, se asocia con la necesidad de permanecer en la organización, causada por los costos o la pérdida de beneficios resultantes de inversiones realizadas en la organización que se perderían si el individuo deja la empresa.

Es decir, el copartícipe se siente familiarizado con la organización porque de alguna y otra manera ha invertido su tiempo, esfuerzo, sus capacidades como sus destrezas y por último su dinero, y dejarlo significa perder gran parte de lo que, adquirido por mucho tiempo, asimismo cree que no tiene posibilidades de adquirir algún puesto de trabajo fuera de la organización.

### **1.3.4.3. Compromiso normativo**

Este tipo de compromiso es cuando el individuo crea un vínculo de fidelidad y lealtad con la organización comparte sus propios anhelos y busca alcanzar los objetivos establecidos por la organización, ya que crean en ellos un sentimiento de deuda con ellos por el tiempo y la oportunidad brindada. Cada uno de los interesados satisfacen sus propias necesidades (el empleador y el empleado) generando un sentimiento de compromiso.

Edel, Garcia y Casiano (2007) nos dice que este tipo de compromiso se da cuando una persona crea en su mente un sentimiento de lealtad, sentido moral como pago de su trabajo, haciendo entender que debe a la organización ciertas prestaciones de gratitud, o experimentar un efecto o sensación de déficit hacia la propia organización por haberle brindado la oportunidad de laborar con ellos.

En definitiva, este tipo de compromiso crea en la mente de la persona el deber de quedarse dentro de la organización ya sea por agradecimiento o recompensa por haberle brinda estabilidad económica cuando lo necesito. En esta dimensión el trabajador genera un fuerte lazo emocional de permanencia o continuidad, mayormente se basa en el deber algo, ya sea creando un sentido moral por percibir beneficios y apoyo por parte de la alta gerencia de la empresa.

Meyer y Herscovith (2001) citado por Lizote, Verdinelli y Nascimento (2015) nos afirmaron que la dimensión normativa se refiere al compromiso como una forma de responsabilidad del empleado con la organización implica que esta persona no abandona la empresa por motivos personales, ya que resulta un sacrificio personal dejarlo.

## **1.4. Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C., la Molina 2019?

### **Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y el agotamiento emocional en los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C., la Molina 2019?

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la despersonalización en los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C., la Molina 2019?

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la falta de realización personal en los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C., la Molina 2019?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **Justificación teórica**

La presente investigación tiene una gran importancia ya que cuenta con información relevante y actualizada sobre el síndrome de Burnout y el compromiso organizacional, este estudio permitirá obtener mayor indagación acerca de los cambios que se dan continuamente en el mercado laboral, el síndrome de Burnout es uno de los problemas que se está dando a gran magnitud, bien es cierto, que es un término poco conocido pero este problema se viene dando en base al estrés laboral o estrés crónico de las personas teniendo como causas principales el agotamiento, el cinismo y la falta de autoestima personal.

### **Justificación practica**

El trabajo de investigación es de suma importancia esta investigación ya que permitirá analizar si los colaboradores de la empresa Net Axxes SAC y otras entidades cuentan con la información adecuada para evitar este daño físico, psicológico y social, evitando esos síntomas de angustia, ausentismo, presentismo que de alguna u otra manera genera la ausencia del compromiso afectivo, de permanencia o el normativo reduciendo la efectividad organizacional, y de esa manera este estudio servirá como base o referencia para las otras investigaciones.

El trabajo de investigación servirá para diseñar metodologías para evitar este problema psicosocial, de esa manera beneficiar tanto a los colaboradores, los jefes como a la estabilidad económica de la empresa, para que generen evaluaciones permanentes acerca del estrés generado por las actividades realizadas, y de esa forma disminuir el porcentaje de personas que sufren con el síndrome de Burnout evitando su expansión y el efecto que puede ocasionar en el compromiso de los colaboradores tanto dentro como fuera de la organización.

### **Justificación metodológica**

Este trabajo de investigación es metodológicamente importante ya que se proporciona un instrumento para medir cada una de las variables que antes de la ejecución será validados por el Alfa de Cronbach y tener la exactitud de la confiabilidad del instrumento a utilizar, asimismo se utilizara el coeficiente de correlación de Spearman para describir, reconocer e identificar el nivel de relación entre ambas variables.

### **1.6. Hipótesis**

#### **Hipótesis general**

Existe relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C., la Molina 2019.

#### **Hipótesis específicos**

Existe relación entre el compromiso organizacional y el agotamiento emocional en los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C., la Molina 2019

Existe relación entre el compromiso organizacional y la despersonalización en los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C., la Molina 2019

Existe relación entre el compromiso organizacional y la falta de realización personal en los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C., la Molina 2019.

### **1.7. Objetivos**

#### **Objetivo general**

Describir la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C., la Molina 2019.

### **Objetivos específicos**

Identificar la relación entre el compromiso organizacional y el agotamiento emocional en los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C., la Molina 2019

Identificar la relación entre el compromiso organizacional y la despersonalización en los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C., la Molina 2019

Identificar la relación entre el compromiso organizacional y la falta de realización personal en los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C., la Molina 2019.

## **II. MÉTODO**

## 2.1. Diseño de investigación

### Enfoque de la investigación

Esta investigación siguió un enfoque cuantitativo ya que se controló las variables de estudio para ser medidas y comparados con otros estudios, asimismo se recolecto datos para poder dar salida a todas las preguntas dadas en la investigación, asimismo para rebatir, objetar o comprobar la hipótesis en base a una medición numérica y análisis estadístico.

### Tipo de investigación

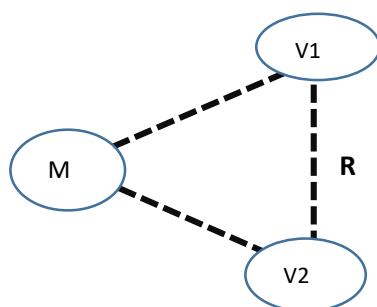
Este proyecto de investigación fue de tipo aplicada porque se utilizaron los conocimientos teóricos y se les convirtió en prácticos, es decir, se utilizó la teoría recolectada para solucionar la problemática que se visualizó en el proceso de investigación ya que este tipo de investigación tiene como objetivo principal resolver un determinado problema o planteamiento específico.

### Nivel de investigación

El nivel de investigación de este trabajo es de tipo correlacional ya que busca reconocer la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en los colaboradores de Net Axxes S.A.C., según Hernández, Fernández y Baptista (2010) nos dice que al ser correlacional busca reconocer la relación o grado de integración que existe entre diversos conceptos, variables o categorías de una investigación en particular.

### Diseño de la investigación

El diseño fue no experimental de corte transversal, ya que se basó en la observación y no se manipulo ninguna de las variables del estudio, usándolos en su ámbito natural, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos mencionaron que si una investigación es no experimental es porque se basó en la observación de las variables desde su estado natural para analizarlos con detenimiento, pues en este tipo de diseño no existe manipulación alguna.



**M1**= Muestra (Colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C.)

**V1** = **Variable** 1 (El Síndrome de Burnout)

**V2** = **Variable** 2 (Compromiso Organizacional)

**R** = Relación de las variables de estudio **v1 – v2**



## 2.2. Variables, Operacionalización

**TABLA N° 1: Cuadro de operacionalización de la variable síndrome de burnout**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION	TIPO DE ESCALA
EL SINDROME DE BURNOUT	Es un tipo de estrés que se manifiesta por el exceso de trabajo lo llaman crónico porque es un estado de agotamiento tanto físico como mental que manifiesta mayormente en la autoestima, es un proceso paulatino donde las personas empiezan a perder energía intelectual y se hace presente el desinterés por sus tareas, el sentido de responsabilidad y compromiso generando frustraciones, depresión e insatisfacción con el puesto de trabajo (Uribe, 2015, p. 150).	El síndrome de Burnout se medirá bajo tres dimensiones principales los cuales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal, donde cada uno de ellos mantienen 3 indicadores para ser medidas con el instrumento de escala Likert, los cuales serán constituidos por 16 ítems con las siguientes respuestas: (1) Nunca, (2) Casi nunca. (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre	<b>Cansancio o agotamiento emocional</b>	Excesiva Cantidad de días laboradas	1,2	Escala Likert	Ordinal
				Nivel de rendimiento percibido frente al cansancio emocional	3		
				Nivel de agotamiento laboral por sobrecarga laboral	4,5		
			<b>Despersonalización</b>	Grado de frialdad frente a la efectividad organizacional	6,7		
				Nivel de distanciamiento con la población	8,9		
				Nivel de distanciamiento con el equipo de trabajo	10,11		
			<b>Falta de realización personal</b>	Grado de sentimiento de auto-eficiencia	12,13		
				Nivel compromiso con el trabajo	14,15		
				Nivel de cumplimiento en el trabajo	16		

**TABLA N° 2: Cuadro de operacionalización de la variable compromiso organizacional**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION	TIPO DE ESCALA
<b>COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>	Es el nivel en que una persona se siente identificado con una organización específica y se involucra con las metas que se establecen, de forma voluntaria y con deseos mantenerse unida a ella (Nelson y Quick, 2013.p.62)	El compromiso organizacional se medirá bajo tres dimensiones los cuales son el compromiso afectivo, de permanencia y el compromiso normativo donde cada uno de ellos mantienen 3 indicadores para ser medidas en base a la escala Likert, conteniendo 19 Ítems con las siguientes respuestas: (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) ni de acuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo.	<b>Compromiso afectivo</b>	Nivel de afectividad por el centro de trabajo	1,2,3	Escala Likert  1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Ordinal
				Nivel de permanencia en el trabajo	4,5		
				Grado de vínculo emocional	6,7		
			<b>Compromiso de permanencia</b>	Sueldo y prestaciones brindados	8,9		
				Expectativas del trabajador frente a su seguridad	10,11,12		
				Disponibilidad económica para el bienestar familiar	13,14		
			<b>Compromiso normativo</b>	Percepción de la ética profesional	15,16		
				Nivel de obligación personal frente a su puesto de trabajo	17,18		
				Nivel de fidelidad con el trabajo	19		

## **2.3. Población y muestra**

### **Población**

La población de este proyecto de investigación son todos los cooperantes de la empresa Net Axxes S.A.C. es decir 87 participantes, por ello Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.174) nos dice que “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.10). Por ello, la población de estudio está conformada por 87 colaboradores entre mujeres y varones de la empresa Net Axxes S.A.C.

### **Criterios de selección**

#### **Criterios de inclusión**

Se consideró dentro de la población a los colaboradores que tienen más de 2 años laborando dentro de los establecimientos de la empresa Net Axxes S.A.C. entre ellos tenemos a los jefes de cada área, a la totalidad de encargados del área administrativa, a los asesores de venta, colaboradores de cobranza y recarga, a las oficinas de sistemas, a los motorizados o personas encargadas de delivery.

#### **Criterios de exclusión**

Se excluyó al personal que tiene menos de 2 años laborando en la empresa, asimismo no se tomó en cuenta a los jóvenes practicantes.

### **Muestra**

La muestra es una fracción de la totalidad o generalidad de la población en el que se enfocará la investigación para recolectar la información relevante para determinar la cantidad representativa de la población. En muchas investigaciones el tamaño de la muestra es grande e imposible de analizarla en su totalidad por los costos elevados y es necesario utilizar procedimientos como fórmulas, lógica u otros, pero en esta investigación por ser una población finita y accesible para la utilización del instrumento se realizó en base a un estudio censal ya que fue una población pequeña era importante se tomarlo en su totalidad porque mientras más grande y representativa sea la muestra o la cantidad de información acumulada menor será el error.

### **Muestreo**

Por ser un estudio de muestra censal, el muestreo aplicado fue no probabilístico o determinista ya que según Namakforoosh (2014) nos dice que el muestreo determinístico es el juicio personal que se puede dar ya sea por el propio investigador o por el recopilador de

datos. Por ende, el tipo de muestreo que se aplicó es por conveniencia ya que existió accesibilidad, disponibilidad y comodidad tanto del investigador como del investigado y a su vez se tomó en cuenta la totalidad de la población de la empresa Net Axxes.

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

### **2.4.1. Técnica de recolección de datos**

La técnica que se aplicó para la investigación es la encuesta, ya que según López y Fachilla (2015) nos dice que la encuesta más que ser solo una forma de evaluar y recolectar información o ser solo un instrumento de medición técnico ha pasado a convertirse en algo más importante como es ser aquel procedimiento fundamental dentro de una investigación social que se expresa como el método de seguimiento continuo de todo el proceso de la investigación. Por ello, el uso de dichas encuestas estuvo enfocada a los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C. para determinar la fijación de las variables en su entorno laboral.

### **2.4.2. Instrumento de recolección de datos**

El instrumento que se utilizó para la investigación fue el cuestionario ya que nos permitió ahorrar tiempo, costo y se adecua a las posibilidades del investigador y el investigado, por lo cual podemos decir que según Chasteauneuf (2009) citado por Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos dice que el cuestionario está formado por un conjunto de interrogantes respecto a un tema o variable que se pretende medir.

Por ende, el cuestionario se delimitó con 35 ítems las cuales fueron determinadas por la Matriz de Operacionalización siendo divididas por las dos variables estudiadas: 16 ítems que permitió fijar la posición del Síndrome de Burnout en los colaboradores de Net Axxes S.A.C. y 19 ítems que fijaron el compromiso organizacional de estos, el cuestionario del Síndrome de Burnout y el compromiso organizacional consta de 35 ítems siendo validados por 3 expertos y de la misma manera para determinar la consistencia de estos cuestionarios se hizo la verificación de la confiabilidad de Cronbach, el cual arrojó como resultado 0.861, por ende, este cuestionario es altamente confiable y aplicable para la población en general.

### **2.4.3. Tipo de validez**

El tipo de validación que se realizó en esta investigación fue por contenido ya que el instrumento fue verificado por medio de la evaluación de 3 expertos de la carrera de Administración de la Universidad Cesar Vallejo con grados de Maestría y Doctorado con conocimiento extenso del tema, es decir, el instrumento se basó en un juicio de expertos, ya

que se le hizo entrega de un instrumento y una matriz de evaluación para cada uno de ellos, para que consideren objetivamente la calificación de forma independiente acerca del instrumento y su fiabilidad ya que esto se utilizó para la recolección de datos de esta investigación.

**Tabla N<sup>o</sup> 3:** Validación por juicio de expertos

<b>Variable 1: Síndrome de Burnout</b>				
<b>CRITERIOS</b>	<b>EXP. 01</b>	<b>EXP. 02</b>	<b>EXP. 03</b>	<b>TOTAL</b>
Claridad	98%	85%	85%	268%
Objetividad	98%	85%	85%	268%
Pertinencia	98%	85%	85%	268%
Actualidad	98%	85%	85%	268%
Organización	98%	85%	85%	268%
Suficiencia	98%	85%	85%	268%
Intencionalidad	98%	85%	85%	268%
Consistencia	98%	85%	85%	268%
Coherencia	98%	85%	85%	268%
Metodología	98%	85%	85%	268%
			<b>Total</b>	2680%
			<b>CV</b>	89.30%

En la tabla N<sup>o</sup>3 se observa la validez promedio que se obtuvo del instrumento en la evaluación por juicios de expertos en la primera variable del trabajo de investigación que vendría hacer el Síndrome de Burnout es de 89.30%, obteniendo una calificación muy alta que va a permitir que el instrumento sea confiable en el momento de aplicarla en la población.

**Tabla N<sup>o</sup> 4:** Validación por juicio de expertos

<b>Variable 2: Compromiso Organizacional</b>				
<b>CRITERIOS</b>	<b>EXP. 01</b>	<b>EXP. 02</b>	<b>EXP. 03</b>	<b>TOTAL</b>
Claridad	98%	85%	85%	268%
Objetividad	98%	85%	85%	268%
Pertinencia	98%	85%	85%	268%
Actualidad	98%	85%	85%	268%
Organización	98%	85%	85%	268%
Suficiencia	98%	85%	85%	268%
Intencionalidad	98%	85%	85%	268%
Consistencia	98%	85%	85%	268%
Coherencia	98%	85%	85%	268%
Metodología	98%	85%	85%	268%
			<b>Total</b>	2680%
			<b>CV</b>	89.30%

En la tabla N<sup>o</sup>4 se observa la validez promedio que se obtuvo del instrumento en la evaluación por juicios de expertos en la segunda variable del trabajo de investigación que vendría hacer el Compromiso organizacional es de 89.30%, obteniendo una calificación muy

alta que va a permitir que el instrumento sea confiable en el momento de aplicarla en la población.

Asimismo, en la tabla N<sup>o</sup> 5 se presenta como información el grado y nombres completos de los 3 expertos que participaron en la evaluación de los instrumentos.

**Tabla N<sup>o</sup> 5: Información personal de los expertos**

Nombre de expertos en ambas variables	
Grado y Nombres	
Experto N <sup>o</sup> 1	Lic. y Mg. Vargas Merino Jorge Alberto
Experto N <sup>o</sup> 2	Mg. Villar Castillo, Freddy
Experto N <sup>o</sup> 3	Dr. Bardales Cárdenas, Miguel

#### 2.4.4. Confiabilidad del Instrumento

Para poder concluir con la confiabilidad del cuestionario se utilizó el programa estadístico SPSS versión 25, de esa manera se pudo medir la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach, donde se midió cálculo el grado de consistencia de cada una de las preguntas y las respuestas de los encuestados. Por ello Lao y Takakuwa (2016) consideran la siguiente escala de medición:

**TABLA N<sup>o</sup> 6: Escala de medición del Alfa de Cronbach**

Rango	Magnitud
0.81 - 1.00	Muy Alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Moderada
0.21 – 0.40	Baja
0.001 – 0.20	Muy baja

*Fuente: Adaptado de Thorndike (1989) y Magnusson (1983)*

En la tabla N<sup>o</sup> 6 podemos observar la medición de fiabilidad del Alfa de Cronbach de Lao y Takakuwa (2016) donde nos afirmó que los ítems se toman en cuenta bajo un solo constructo y que se relacionan entre si y mientras el valor del alfa se aproxime a 1 la consistencia de los ítems será mayor.

**TABLA N°7:** Estadísticos de fiabilidad – Alfa de Cronbach global

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	35

- ❖ Rango de confiabilidad 0.81 – 1.00 (Muy alta), según Lao y Takakuwa (2016).
- ❖ En la tabla N°7 observamos que de acuerdo al resultado obtenido por el Alfa de Cronbach la fiabilidad que proporciona la consistencia interna del instrumento que se utilizó en la investigación es de .861 es decir, que el coeficiente del alfa es muy alta, apropiada para poder aplicarla.

**TABLA N°8:** Estadísticos de fiabilidad – Alfa de Cronbach variable 1: Síndrome de Burnout

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,847	16

- ❖ Rango de confiabilidad 0.81 – 1.00 (Muy alta), según Lao y Takakuwa (2016).
- ❖ En la tabla N°8 observamos que de acuerdo al resultado obtenido por el Alfa de Cronbach, la fiabilidad que proporciona la consistencia interna del instrumento que se utilizó en el análisis de la variable Síndrome de Burnout es de .847 es decir, que el coeficiente del alfa es bueno, apropiada para poder aplicarla.

**TABLA N°9:** Estadísticos de fiabilidad – Alfa de Cronbach variable 2: Compromiso Organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,753	19

- ❖ Rango de confiabilidad 0.61 – 0.80 (Alta), según Lao y Takakuwa (2016).
- ❖ En la tabla N°9 observamos que de acuerdo al resultado obtenido por el Alfa de Cronbach, la fiabilidad que proporciona la consistencia interna del instrumento que se utilizó en el

análisis de la variable Compromiso Organizacional es de .753 es decir, que el coeficiente del alfa es alta, apropiada para aplicarla.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Para el análisis de datos se inició con la recolección de información en base a un cuestionario como instrumento, luego se organizó toda la información recolectada, para después remitirlo en una base de datos en Excel, para facilitar la aplicación del programa estadístico SPSS.

Por consiguiente, se utilizó y se manipuló el programa estadístico más utilizados por los especialistas en estudios, el SPSS Statistics versión 25, donde se exploró los datos y la información que se obtuvo por las encuestas realizadas acerca de las variables como son el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organización, asimismo se evaluó la confiabilidad del instrumento a través del coeficiente de Cronbach.

### **2.5.1. Análisis descriptivo**

Dentro de este trabajo de investigación también se realizó el análisis estadístico descriptivo tanto del Síndrome de Burnout como del compromiso Organizacional, a su vez se estudió las dimensiones obtenidas por los autores que fueron distribuidas para facilitar la suma de los valores de cada una de las variables.

### **2.5.2. Análisis inferencial**

Por último, se utilizó el análisis inferencial para contrastar la hipótesis a través de la prueba el coeficiente de correlación de Spearman, donde según Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos afirmaron que el coeficiente de Rho de Spearman simbolizado también como  $r_s$  es medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal, es decir, ambas variables deben contener una muestra que pueda ordenarse por rangos, utilizando escalas de tipo Likert para mantener un jerarquía en el proceso de los datos, en definitiva, se adjuntaron todos los requerimientos y se concluyó con la realización de los resultados a través de figuras como tablas y sus conclusiones en detalle.

## **2.6. Aspectos éticos**

En esta investigación se utilizaron diferentes citas bibliográficas de diversos autores, se tomó la información con ética sin alterar los conocimientos intelectuales, los derechos que por autores les pertenece y la calidad de los datos que se obtuvieron por este investigador



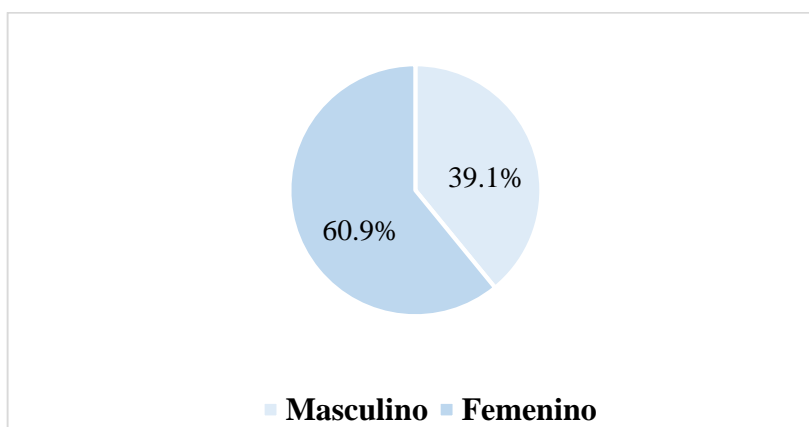
(profesional ya en formación), siempre se trabajó bajo ética profesional para demostrar mediante esta investigación el grado de profesionalismo que tienen los estudiantes de esta universidad.

Por otro lado, la investigación realizada no es solo un procedimiento técnico, sino es un acto responsable frente a la información obtenida en la recolección de datos, por ello, no se oculta a los influyentes ni colaboradores ya que tuvieron el conocimiento de las encuestas que se les realizó, no existió actos para perjudicarlos, fue de forma voluntaria, no invadió su privacidad porque hubo un permiso de por medio y de esa manera se puede decir que los datos obtenidos son verdaderos, reales y fieles a su propia naturaleza de investigación, sin manipulación alguna.

Por último, se contó con el permiso necesario de la persona encargada de esta empresa para realizar la encuesta dentro de los establecimientos en actividad de Net Axxes S.A.C. y de esa forma se tomó en consideración que el trato obtenido por los colaboradores de esta organización fue amable, confiable y comprensivo.

### **III. RESULTADOS**

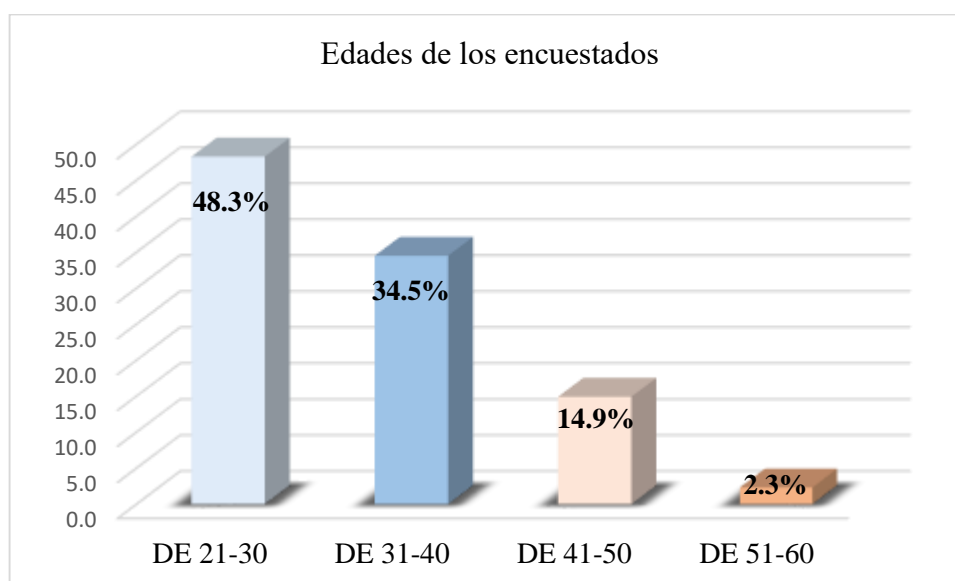
### 3.1. Características de la muestra



Fuente: cuestionario de SB y CO

Figura 1: Género de los encuestados

En la Figura 1. Se observa la totalidad de la población, es decir, se considera a los 87 colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C. donde el 39.1% pertenecen al género masculino y el 60.9% al femenino.



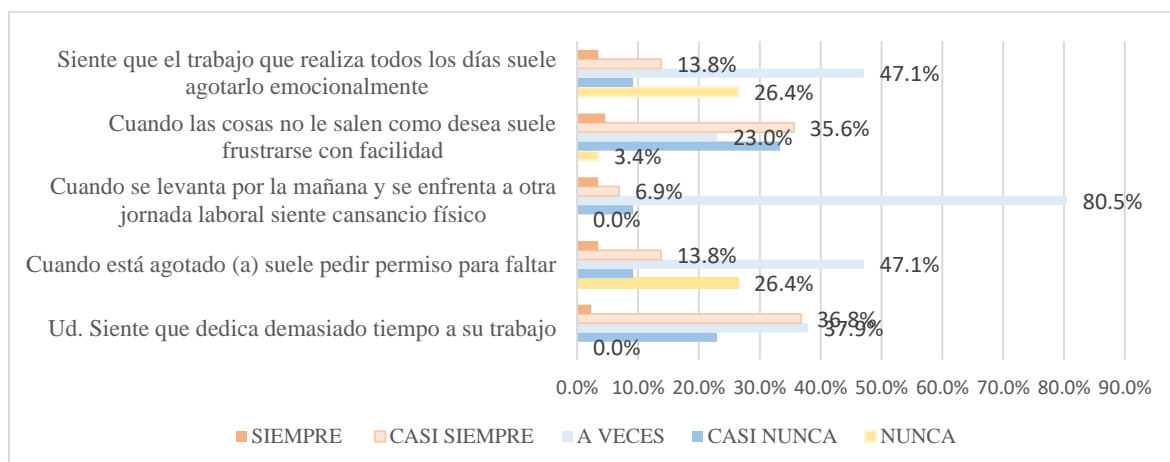
Fuente: cuestionario de SB y CO

Figura 2: Edad de los encuestados

En la figura 2. Se observa la totalidad de la población encuestada, es decir a los 87 colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C. donde el 48.3% se encuentra entre el rango de 21 a 30 años, el 34.5% está entre los 31 a 40 años, el 14.9% entre los 41 a 50 años de edad y por último el 2.3% está entre los 51 a 60 años.

## 3.2. Resultados descriptivos

### 3.2.1. Estadísticos descriptivos del agotamiento emocional

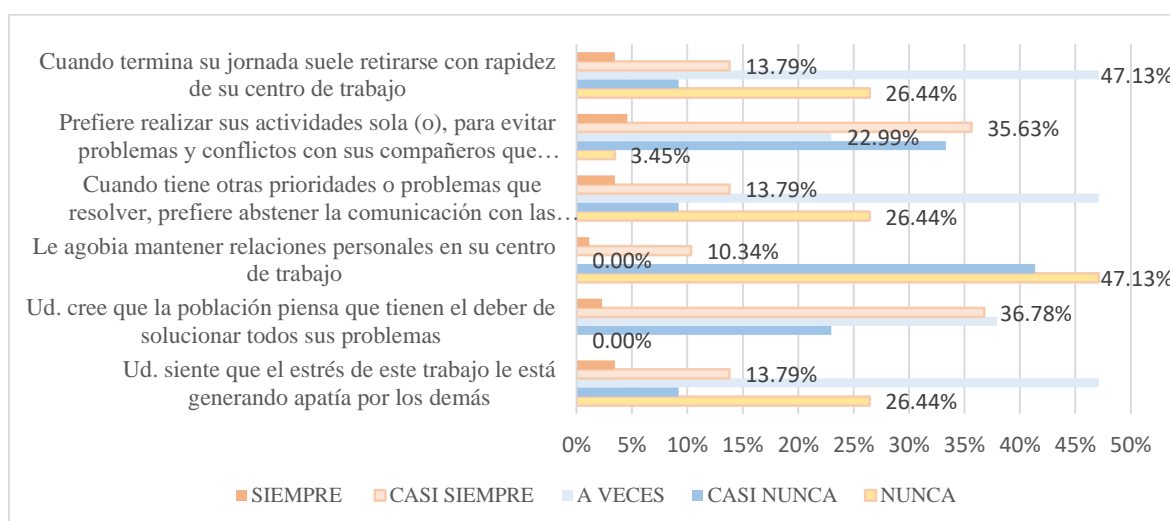


Fuente: cuestionario de SB y CO

**Figura N<sup>o</sup> 3:** Frecuencia y porcentaje del agotamiento emocional

En la figura 3. Se observa que los resultados obtenidos en base a los indicadores del agotamiento emocional primera dimensión del SB que el 80.5% de colaboradores encuestados de la empresa Net Axxes S.A.C. consideran el rango de a veces, es decir que no es constante el cansancio físico al enfrentarse a otra jornada laboral cada mañana, sin embargo, el 35.6% de encuestados consideran que casi siempre manifiestan frustración al realizar con cualquier actividad y no obtener los resultados que esperan, así mismo el 26.4% de los colaboradores manifiestan que suelen agotarse más emocionalmente por realizar el mismo trabajo todos los días.

### 3.2.2. Estadísticos descriptivos de la despersonalización

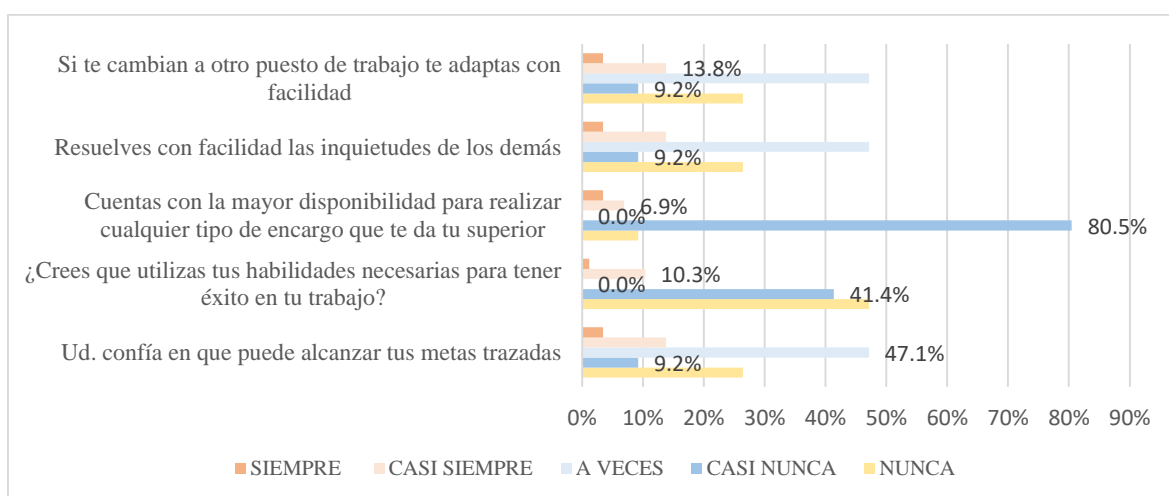


Fuente: cuestionario de SB y CO

#### **Figura N<sup>a</sup> 4:** Frecuencia y porcentaje de la despersonalización

En la figura 4. Se observa que los resultados obtenidos en base a los indicadores de la despersonalización segunda dimensión del SB que el 47.1% de colaboradores encuestados de la empresa Net Axxes S.A.C. consideran el rango de a veces, es decir, que solo en ocasiones al terminar su jornada suelen retirarse con rapidez, asimismo el 47.1% manifiesta que no les agobia mantener relaciones personales en su centro laboral, sin embargo, 36.8% de encuestados considera que casi siempre la población piensa que ellos tienen el deber de solucionar sus problemas creando irritabilidad y mala atención a los clientes.

#### **3.2.3. Estadísticos descriptivos de la falta de realización personal**

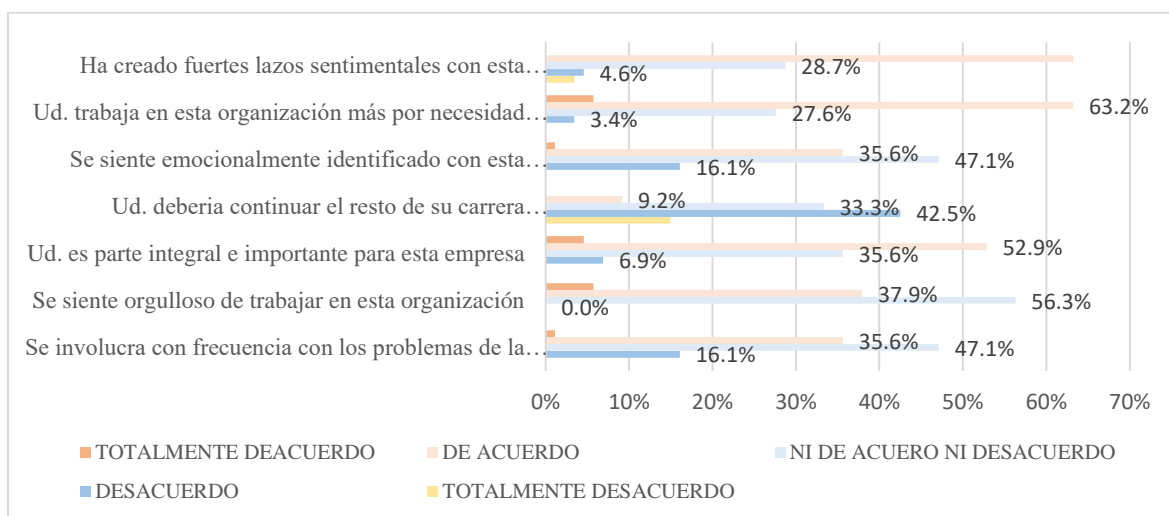


Fuente: cuestionario de SB y CO

#### **Figura N<sup>a</sup> 5:** Frecuencia y porcentaje de la falta de realización personal

En la figura 5. Se observa que los resultados obtenidos en base a los indicadores de la falta de realización personal tercera dimensión del SB que el 13.8% de colaboradores encuestados de la empresa Net Axxes S.A.C. consideran que casi siempre se les dificulta adaptarse a otro puesto de trabajo, asimismo el 47.1% considera que solo a veces confían en sus habilidades para alcanzar sus objetivos trazados y finalmente el 80.5% de encuestados consideran que casi nunca cuentan con disponibilidad para realizar otro tipo de trabajo que no sea para el que fueron contratados.

### 3.2.4. Estadísticos descriptivos del compromiso afectivo

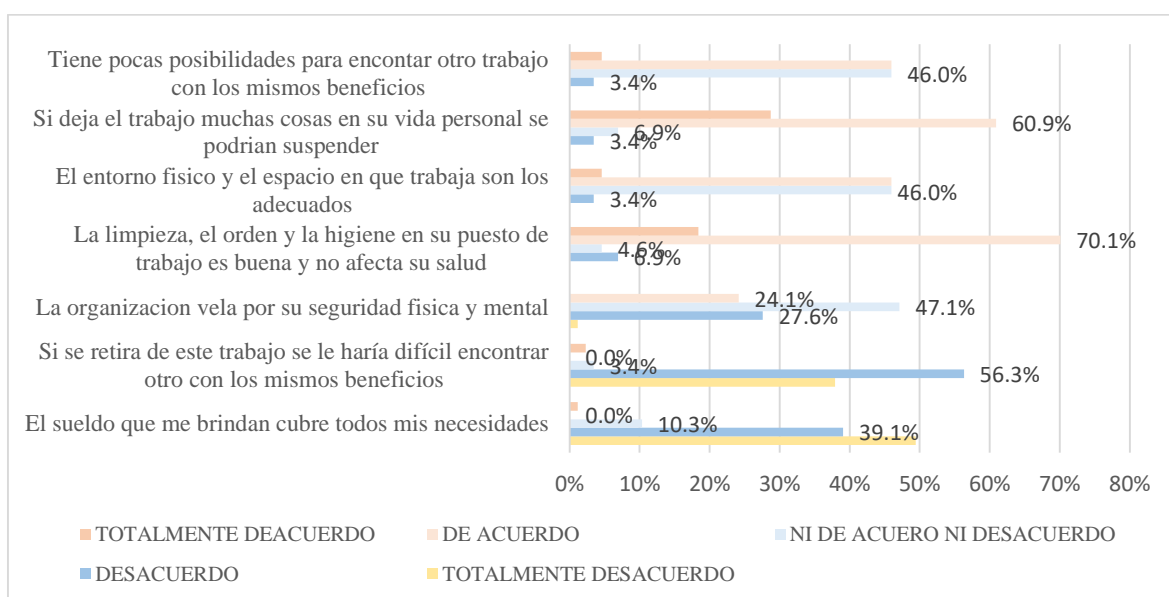


Fuente: cuestionario de SB y CO

**Figura N<sup>o</sup> 5:** Frecuencia y porcentaje del compromiso afectivo

En la figura 5. Se observa que los resultados obtenidos en base a los indicadores del compromiso afectivo primera dimensión del CO que el 63.2% de colaboradores encuestados de la empresa Net Axxes S.A.C. están de acuerdo con que trabajan más por necesidad que por gozo propio por el trabajo, es por eso que el 56.3% no está ni en desacuerdo ni de acuerdo con la afirmación de sentirse orgulloso de trabajar en dicha organización, asimismo el 42.5% de los encuestados están en desacuerdo de continuar el resto de su carrera profesional en dicha organización.

### 3.2.5. Estadísticos descriptivos del compromiso de permanencia

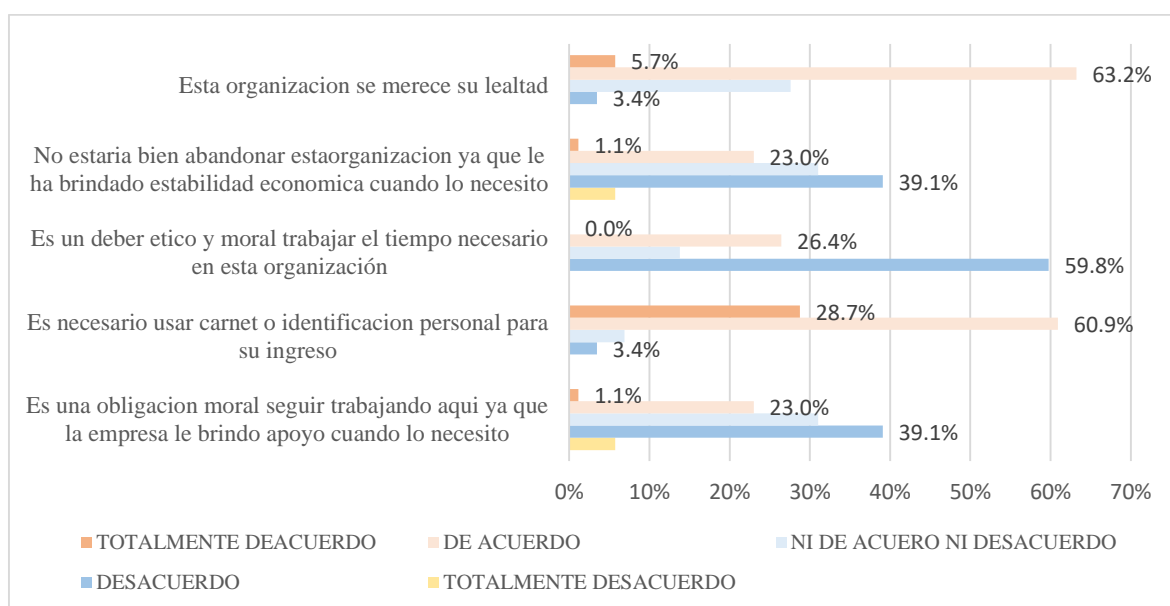


Fuente: cuestionario de SB y CO

**Figura N<sup>a</sup> 6:** Frecuencia y porcentaje del compromiso de permanencia

En la figura 6. Se observa que los resultados obtenidos en base a los indicadores del compromiso de permanencia segunda dimensión del CO que el 70.1% de colaboradores encuestados de la empresa Net Axxes S.A.C. están de acuerdo con que la limpieza, el orden y la higiene en su puesto de trabajo son los adecuados, sin embargo, el 47.1% no está ni en desacuerdo ni de acuerdo con que la empresa vela por la seguridad tanto físico como mental y finalmente el 56.3% están en desacuerdo con que si se retiran se les hará difícil encontrar un trabajo con los mismos beneficios que le brinda la organización.

### 3.2.5. Estadísticos descriptivos del compromiso normativo



Fuente: cuestionario de SB y CO

**Figura N<sup>a</sup> 7:** Frecuencia y porcentaje del compromiso normativo

En la figura 7. Se observa que los resultados obtenidos en base a los indicadores del compromiso normativo tercera dimensión del CO que el 63.2% de colaboradores encuestados de la empresa Net Axxes S.A.C. están de acuerdo con que la organización de una manera u otra merece su lealtad, 59.8% están en desacuerdo con que es un deber ético y moral trabajar el tiempo necesario en dicha organización, finalmente el 28.7% de encuestados están de acuerdo con la utilización de carnet e identificación personal para su ingreso al centro laboral.

### 3.3. Prueba de normalidad

Es fundamental tener en cuenta que cuando se va a aplicar un instrumento estadístico, donde se va involucrar variables ya sean continuas o cuantitativas es importante determinar si toda la información recolectada y obtenida en el proceso, mantiene un comportamiento de distribución normal o no.

Por ello, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos manifestaron que la normalidad de la distribución en muestras grandes o mayores a 100 no siempre obedecen a la normalidad de la distribución de los elementos. Por ello podemos decir que la DN es una distribución continua que se basa en la homogeneidad de la población o muestra utilizada en una determinada investigación.

Con respecto a ello se usó el programa estadístico SPSS versión 25 para determinar la distribución de las variables en proceso. (tabla N°10). Según Romero (2016) nos dice que: “las pruebas de bondad de ajuste permiten verificar que tipo de distribución siguen nuestros datos y, por tanto, que pruebas (paramétricas o no) podemos llevar a cabo en el contraste estadístico” (p. 36).

*Tabla N° 10: Prueba de normalidad del síndrome de Burnout y el compromiso organizacional*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>SINDROME DE BURNOUT</b>	,223	87	,000	,865	87	,000
<b>COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>	,217	87	,000	,905	87	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: tabulación de datos de SB y CO

Asimismo, Romero (2016) nos manifestó que para elegir una prueba de bondad se debe tener en cuenta el tamaño de la muestra que se va a considerar en el estudio, ya que para la prueba de Kolmogorov-smirnov conocida también como K-S se utiliza cuando el tamaño muestral es mayor a 50, y la prueba de Shapiro-Wilks se utiliza cuando el tamaño muestra es igual o inferior a 50 datos. Por ende, consideramos el grado de libertad de 87 encuestados cuya muestra fue utilizada en el trabajo de investigación.



Por consiguiente, se trabaja con la prueba de Kolmogorov-Smirnov y según los resultados obtenidos en la tabla N° 10 podemos analizar en el nivel de Sig. es 0.000 siendo menor a 0.05, lo cual nos muestra que no existe una distribución normal de datos de ambas variables y, en consecuencia, se utilizara la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

### 3.3.1. Estadístico no paramétrico

Siguiendo con la secuencia de la tabla N°10, observamos que los datos recolectados no siguen una distribución normal, por ende, consideramos a Hernández, Fernández y Baptista (2014) donde nos dice que una investigación no paramétrica acepta distribuciones no normales, es decir, distribuciones libres, siendo analizadas por datos nominales u ordinales. Por ello, este trabajo de investigación se concreta en un análisis no paramétrico, utilizando el Rho de Spearman para analizar la relación de las variables en mención.

Donde según Flores, Miranda y Villasís (2017) nos manifestaron que “cuando alguna de las 2 variables o las dos variables por correlacionar no siguen una distribución normal, la prueba que corresponde es el coeficiente de correlación de Spearman (rho de Spearman). Esta última es la que se aplica si se trata de analizar variables ordinales” (p. 369).

### 3.4. Contrastación de la hipótesis

Para poder determinar la interpretación de los valores identificados en la correlación de Spearman es necesario conocer los rangos y escalas que nos permite identificar en qué posición se encuentra los resultados obtenidos, por ello según Hernández y Fernández (1998) citado por Mondragón (2014) nos manifiesta el siguiente cuadro de medición:

**Tabla N° 11:** Coeficiente de correlación por jerarquías de Spearman (Rho de Spearman)

RANGO	RELACION
(-0.91 a -1.00)	Correlación negativa perfecta
(-0.76 a -0.90)	Correlación negativa muy fuerte
(-0.51 a -0.75)	Correlación negativa considerable
(-0.11 a -0.50)	Correlación negativa media
(-0.01 a -0.10)	Correlación negativa débil
0	No existe correlación
(+0.01 a +0.10)	Correlación positiva débil
(+0.11 a +0.50)	Correlación positiva media
(+0.51 a +0.75)	Correlación positiva considerable
(+0.76 a +0.90)	Correlación positiva muy fuerte
(+0.91 a +1.00)	Correlación positiva perfecta

**Fuente:** Adaptado de Mondragon (2014) basada en Hernández y Fernández, 1998.

### 6.1.1. Prueba de hipótesis general:

#### Prueba de hipótesis correlación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional

**H0:** No existe relación entre el síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional de los colaboradores de Net Axxes, la Molina 2019.

**H1:** Existe relación entre el síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional de los colaboradores de Net Axxes, la Molina 2019.

#### Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla N°11**

*Prueba de hipótesis correlacional entre el síndrome de Burnout y el compromiso organizacional*

Correlaciones				
			Síndrome de Burnout	Compromiso organizacional
<b>Rho de Spearman</b>	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1.000	-,563**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	87	87
	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	-,563**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	87	87

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

Fuente: Elaboración propia – base de datos.

Tomando en cuenta la hipótesis general formulada, se ha pasado a realizar el análisis en base a los datos recolectados en la encuesta aplicada, utilizando el SPSS version25.

Para ello se considera a Zampieri & Collado (2018) citado por Mondagrón (2014) que nos manifestó que los valores cercanos a -1.0 muestran que hay una fuerte relación, pero de forma negativa entre las variables, es decir que, al aumentar un rango, el otro disminuye, por ende, si el valor es 0.0 se considera como la falta de relación.

En la tabla N°11 se observa que el valor de Sig. (Bilateral) en equivalente a 0.000, es decir que es menor al  $p = 0.05$ . Se procede a rechazar la H0 y se acepta la H1 donde nos indica que existe una relación entre Síndrome de Burnout y el compromiso Organizacional.

En consecuencia, existe la evidencia estadística necesaria para afirmar la relación existente entre el síndrome de Burnout y el compromiso Organizacional de la empresa Net Axxes S.A.C., mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman =  $-.563$  el cual nos menciona que existe una correlación negativa considerable entre estas dos variables, es decir, a medida que el síndrome de burnout se presente con mayor intensidad, el compromiso organizacional de los colaboradores irán disminuyendo progresivamente.

### 3.4.2. Prueba de hipótesis específicas

#### Prueba de hipótesis correlación entre el compromiso organizacional y el agotamiento emocional

H0: No existe relación entre el Compromiso Organizacional y el agotamiento emocional de los colaboradores de Net Axxes, la Molina 2019.

H1: Existe relación entre el Compromiso Organizacional y el agotamiento emocional de los colaboradores de Net Axxes, la Molina 2019.

#### Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla N°12**

*Prueba de hipótesis correlacional entre el compromiso organizacional y el agotamiento emocional*

Correlaciones				
			Agotamiento Emocional	Compromiso organizacional
<b>Rho de Spearman</b>	Agotamiento Emocional	Coefficiente de correlación	1.000	$-.473^{**}$
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	87	87
	Compromiso Organizacional	Coefficiente de correlación	$-.473^{**}$	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	87	87

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

Fuente: Elaboración propia – base de datos.

Tomando en cuenta la hipótesis específica formulada, se ha pasado a realizar el análisis en base a los datos recolectados en la encuesta aplicada, utilizando el SPSS version25.

En la tabla N°12 se observa que el valor de Sig. (Bilateral) es equivalente a 0.000, es decir que es menor al  $p = 0.01$ . Se procede a rechazar la H0 y se acepta la H1 donde nos indica que existe una relación entre el compromiso Organizacional y el agotamiento emocional.

En consecuencia, existe la evidencia estadística necesaria para afirmar la relación existente entre el síndrome de Burnout y el agotamiento emocional de la empresa Net Axxes S.A.C., mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman =  $-0,473$  el cual nos menciona que existe una correlación negativa, es decir, a medida que el agotamiento emocional se manifieste con mayor intensidad en los colaboradores, el compromiso organizacional ira disminuyendo paulatinamente.

### 3.2.2. Prueba de hipótesis correlacional entre el compromiso organizacional y la despersonalización

H0: No existe relación entre el Compromiso Organizacional y la despersonalización de los colaboradores de Net Axxes, la Molina 2019.

H1: Existe relación entre el Compromiso Organizacional y la despersonalización de los colaboradores de Net Axxes, la Molina 2019.

#### Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla N°13**

*Prueba de hipótesis correlacional entre el compromiso Organizacional y la despersonalización*

Correlaciones			Despersonalización	Compromiso organizacional
			n	
<b>Rho de Spearman</b>	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1.000	$-.451^{**}$
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	87	87
	Compromiso Organizacional	Coefficiente de correlación	$-.451^{**}$	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	87	87

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

Fuente: Elaboración propia – base de datos.

Tomando en cuenta la hipótesis específica formulada, se ha pasado a realizar el análisis en base a los datos recolectados en la encuesta aplicada, utilizando el SPSS version25.

En la tabla N°13 se observa que el valor de Sig. (Bilateral) es equivalente a 0.000, es decir que es menor al  $p = 0.05$ . Se procede a rechazar la H0 y se acepta la H1 donde nos indica que existe una relación entre el compromiso Organizacional y la despersonalización.

En consecuencia, existe la evidencia estadística necesaria para afirmar la relación existente entre el síndrome de Burnout y la despersonalización en los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C., mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman =  $-.451$  el cual nos menciona que existe una correlación negativa, es decir, a medida que la despersonalización se haga presente con mayor frecuencia en la vida del colaborador el compromiso organizacional ira disminuyendo progresivamente.

### 3.2.2. Prueba de hipótesis correlacional entre el compromiso organizacional y la falta de realización personal

H0: No existe relación entre el Compromiso Organizacional y la falta de realización personal de los colaboradores de Net Axxes, la Molina 2019.

H1: Existe relación entre el Compromiso Organizacional y la falta de realización personal de los colaboradores de Net Axxes, la Molina 2019.

**Tabla N°14**

*Prueba de hipótesis correlacional entre el compromiso organizacional y la falta de realización personal*

		Correlaciones		
		Falta de realización personal	Compromiso organizacional	
<b>Rho de Spearman</b>	Falta de realización personal	Coeficiente de correlación	1.000	-.685**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	87	87
	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	-.685**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	87	87

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

Fuente: Elaboración propia – base de datos.

Tomando en cuenta la hipótesis específica formulada, se ha pasado a realizar el análisis en base a los datos recolectados en la encuesta aplicada, utilizando el SPSS version25

En la tabla N°14 se observa que el valor de Sig. (Bilateral) es equivalente a 0.000, es decir que es menor al  $p = 0.01$ . Se procede a rechazar la H0 y se acepta la H1 donde nos

indica que existe una relación entre el compromiso Organizacional y la falta de realización personal. En consecuencia, existe la evidencia estadística necesaria para afirmar la relación existente entre el síndrome de Burnout y la falta de realización personal en los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C., mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman =  $-0,685$  el cual nos menciona que existe una correlación negativa considerable, es decir, mientras sea mayor la falta de realización personal del colaborador, menor será el compromiso organizacional que este muestre en su centro laboral.

## **IV.DISCUSIÓN**

Con respecto a los resultados estadísticos que se obtuvieron en el proceso de la investigación mediante las encuestas realizadas a los colaboradores de Net Axxes S.A.C., se podrán comparar con los antecedentes que fueron citados al inicio de la investigación, considerando los resultados más relevantes que nos permitirá establecer opiniones similares o en contra de los autores ya mencionados.

En cuanto a la hipótesis general y los resultados obtenidos podemos determinar que si existe relación entre el síndrome de Burnout y compromiso organizacional considerando un nivel de significancia de 0.000 siendo menor a 0.05, asimismo el tipo de relación que se manifiesta en esta investigación es indirecta o también conocida como inversa ya que nos muestra un coeficiente negativo de -0,563. En efecto, esto significa que mientras mayor sea la presencia del Síndrome de Burnout en los colaboradores menor será el compromiso organizacional que estos manifiesten en su centro laboral, es decir las variables son indirectamente proporcionales. Esto está acorde con el estudio de Aliaga (2017) cuyos resultados obtenidos en la correlación de Spearman es de -0.453, donde indicó que, si existe una relación significativa de carácter inverso entre las variables, donde dicho autor considera que al existir cualquier variación en la primera variable sin duda afectará a la segunda, pero de forma indirecta.

De la misma forma se encontró hallazgos similares en López (2018) cuyos datos manifestados en su estudio muestran que existe una correlación negativa entre el compromiso organizacional y el síndrome de Burnout con un coeficiente de Spearman de -0.953, manifestando este resultado por la sobrecarga de trabajo y la exigencia valorado por los propios jefes de cada área. Asimismo, dicho autor considera que el 50% de la totalidad de encuestados (100%) tienen un nivel bajo de compromiso organizacional, de la misma forma el mismo porcentaje presenta un nivel alto de estrés laboral crónico o conocido también como el síndrome de Burnout, por ende, podemos confirmar que, al incrementar este problema psicosocial, va a disminuir de forma gradual el compromiso que normalmente manifiesta un médico tecnólogo o cualquier profesional.

Por otro lado, en los resultados obtenidos referentes al agotamiento emocional podemos determinar que, si existe relación inversa con el compromiso organizacional, teniendo un nivel de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación negativo de -0.473 (-47%), considerando que si el colaborador presenta un alto agotamiento o cansancio emocional su compromiso con la organización irá disminuyendo, es decir, el compromiso



que manifiestan es bajo o se está dando en menor proporción por el cansancio que tienen estos colaboradores por el tiempo de servicio, sustentando que las variables son indirectamente proporcionales. De la misma forma García (2015) en su tesis Síndrome de Burnout y compromiso organizacional tuvo hallazgos similares al trabajo de investigación actual ya que encontró una correlación de  $-0.244$  entre el agotamiento emocional y el compromiso organizacional, concluyendo que al presentarse más cansancio mental el trabajador dejará de contar con recursos emocionales para poder afrontar cualquier dificultad o cambio en la empresa y, por ende, su compromiso organizacional disminuirá periódicamente. Por otro lado, Fuentes (2015) muestra los resultados obtenidos en la Municipalidad de Totonicapán que muestran que el 33% de encuestados señalan que algunas veces al año se sienten agotados por las actividades que realizan, el 60% indican que al levantarse nunca se sienten agotados, el 43% revelan que nunca se sienten cansados en el día, todo lo contrario, a los resultados obtenidos de los encuestados en Net Axxes S.A.C. donde se considera que el 35.6% de encuestados manifiestan que casi siempre presentan frustración al realizar con cualquier actividad y no obtener los resultados que esperan, así mismo el 26.4% de los colaboradores manifiestan que suelen agotarse más emocionalmente por realizar el mismo trabajo todos los días. Por ende, podemos diferir que los resultados van a depender de la unidad de análisis, del espacio donde se realiza el estudio y de esa manera poder determinar cuáles con las causas del problema que se presentan en las distintas organizaciones.

Asimismo, con los resultados obtenidos referentes a la despersonalización podemos determinar que también existe una relación inversa significativa con el compromiso organizacional donde el nivel de significancia es de 0.000 y una correlación Rho de Spearman de  $-.451$ . Por consiguiente, el 47.1% manifiesta que no les agobia mantener relaciones personales en su centro laboral, sin embargo, el 36.8% de encuestados considera que casi siempre la población piensa que ellos tienen el deber de solucionar sus problemas creando irritabilidad y mala atención a los clientes, en definitiva el 42.5% de los encuestados están en desacuerdo de continuar el resto de su carrera profesional en dicha organización, lo cual manifiesta que los colaboradores no se sienten identificados ni satisfechos con las oportunidades que le brinda Net Axxes S.A.C. guardando similitud con la opinión de Navarro (2016) donde manifiesta que la correlación entre el estrés laboral y la satisfacción de los colaboradores fue de  $-0.709$  manifestando una relación de carácter inversa, es decir, conforme aumenta una de las variables, disminuye la otra, dando a entender que a mayor

sea el estrés que se presente en el trabajo menor será la satisfacción laboral. Por otro lado, el estudio realizado por Fernández (2017) refuta los resultados obtenidos en la investigación actual ya que considera que si el estrés laboral es mayor, mayor será el compromiso organizacional, mostrando un porcentaje de 61.3% donde los trabajadores presentan un nivel promedio de estrés laboral y un 52.7% manifiesta un nivel promedio de compromiso afectivo existiendo equidad entre ambas variables, sin embargo según Chiavenato (2009) nos confirmó que dentro de una organización la manifestación de un cierto nivel de estrés puede ser tomada como algo natural ya que permite a la persona poder enfrentarse a distintos obstáculos que se le pueda presentar, muchas veces el estrés hace que el ser humano pueda trabajar de forma continua buscando su superación profesional, pero si a medida que las presiones externas e internas aumentan y se acumulan, el cuerpo empieza a sobrecargarse de tensiones, dolores físicos y cansancio, siendo este el inicio de que se está dando lugar a un estado de desequilibrio emocional y física, reaccionando de forma desagradable en su centro laboral.

Por otra parte, también existe contradicciones con la opinión de Retamozo (2017) que considera que no existe correlación entre la despersonalización y el compromiso organizacional ya que esta no influye ni de forma positiva ni negativa en el comportamiento y decisiones del colaborador, llegando a la conclusión de que el burnout no es un problema de los trabajadores, sino del ambiente laboral y social donde se desenvuelve, por el contrario, este autor dentro del análisis de sus dimensiones considera la opinión de Maslach donde dice que la despersonalización es el desarrollo de sentimientos negativos, asimismo el colaborador muestra actitudes y conductas de cinismo hacia los usuarios, es decir, que estos colaboradores actúan de manera deshumanizada, ya que existe un endurecimiento afectivo tanto para la organización como para las personas que lo rodean, por ende, la despersonalización si influye en el compromiso organizacional.

Con respecto a los resultados obtenidos referentes a la falta de realización personal podemos determinar que también existe una relación inversa con el compromiso organizacional donde el valor de Sig. (Bilateral) es equivalente a 0.000, es decir que es menor al  $p = 0.05$  con un Rho de Spearman de -0,685, dando a conocer que entre mayor sea las manifestaciones negativas que se tiene el propio colaboradores por sus habilidades o competencias, menor será el compromiso que manifieste a la organización ya que

concentrara sus pensamientos, en buscar siempre lo negativo de sí mismo que buscar alternativas de solución para alcanzar sus propios objetivos y objetivos de la misma empresa.

Ahora bien, según los resultados obtenido por Franco (2014) al 50% de los colaboradores no les preocupa, las conductas que tomen otros compañeros de trabajo frente los usuarios, el 54% de los encuestados posee un nivel promedio de síndrome de burnout y el 50% de los jefes encuestados indican que han sentido frustración debido al incumplimiento de las funciones de los colaboradores. Por ende, dicho autor considera que es importante que se tome en cuenta las conductas que manifiesta cada colaborador ya que esto va a repercutir tanto a la empresa como a la relación que mantienen con sus compañeros de trabajo, asimismo considera que según el porcentaje elevado del Síndrome de burnout se demostró que los colaboradores en su gran mayoría cuentan con la posibilidad de adquirir este Síndrome ya que más de la mitad cuenta con los síntomas.

Por ello, se concuerda con los resultados obtenidos con Medina (2018) que en su tesis el síndrome de Burnout y el compromiso organizacional evidencia que el compromiso organizacional y sus dimensiones se encuentran en medios, es decir, estos tipos de compromiso (afectivo, de permanencia y normativo) no se han dado de forma eficiente ya que existe un alto nivel de estrés dentro de los establecimientos de dicha organización provocando desinterés, falta de motivación y cansancio emocional.

Finalmente, Pérez (2015) en su tesis clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional refuta a los resultados obtenidos en esta investigación ya que dicho autor manifiesta que el compromiso organizacional en esta organización tiene un nivel alto, a pesar a ver síntomas de un bajo vínculo afectivo de los colaboradores con la empresa. Asimismo, Pompilla (2017) también refuta los resultados obtenidos en esta investigación ya que en sus conclusiones manifiesta que la correlación de Spearman obtenida es de 0.172 viendo que el resultado es significativamente positivo, pero en su totalidad muy baja considera que, si existe mayor estrés laboral, mayor será el compromiso organizacional de los colaboradores. Otra tesis que discrepa con los resultados obtenidos en la investigación es Paredes (2016) en su tesis estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral manifestó que por el hecho de que el ser humano padezca o sufra de estrés laboral no tiene relevancia alguna con el nivel de satisfacción que estos colaboradores puedan manifestar en su centro laboral. En cuanto a lo manifestado podemos discrepar con las opiniones tanto de Pompilla como de Paredes ya que el estrés laboral como bien lo dice su nombre, es

provocado dentro de la organización ya sea por el clima, cultura, estructura o ambiente organizacional como bien lo dice Aguirre (2015) se toma al estrés laboral como el principal factor de problemas y riesgos psicosociales que hoy en día son producidas por las organizaciones, dañando de forma directa e indirecta la salud tanto emocional como física de las personas que laboran dentro de ella. Por ello, es importante considerar la calidad de vida laboral que se brinda a cada uno de los colaboradores, ya que de existir hábitos negativos provocará de forma periódica el incremento del estrés.

## **V.- CONCLUSIONES**

De acuerdo con los objetivos planteados en la investigación y los resultados obtenidos en el proceso de la indagación, se determinan y se mencionan las siguientes conclusiones.

**Primera conclusión.** Se logró describir que existe relación negativa considerable entre el Síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C., la Molina 2019, donde el P valor calculado es de 0.000 a un nivel de significancia de 0.05 (bilateral), obteniendo un resultado de coeficiente  $<1$  es decir, el coeficiente de correlación de Spearman es de -0.563, donde se concluye que las dos variables son indirectamente proporcionales, es decir, se relacionan de forma inversa, manteniendo una relación negativa significativa. En consecuencia, los resultados dan mención a que si el Síndrome de burnout incrementa indudablemente el compromiso organizacional va a disminuir en los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C.

**Segunda conclusión.** Se logró identificar que existe una relación inversa media, entre el Compromiso Organizacional y el agotamiento emocional en los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C., la Molina 2019 ya que el P valor obtenido es de 0.000 a un nivel de significancia de 0.05 (bilateral), logrando un coeficiente de correlación de -0.473, es decir, a medida que el agotamiento emocional incrementa el compromiso organizacional disminuye en los colaboradores de dicha empresa.

**Tercera Conclusión.** Se logró identificar que existe relación inversa media entre el Compromiso Organizacional y la despersonalización en los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C., la Molina 2019, ya que el P valor obtenido es de 0.000 a un nivel de significancia de 0.05 (bilateral), logrando un coeficiente de correlación de -0.451, es decir, a medida que el agotamiento emocional incrementa el compromiso organizacional disminuye en los colaboradores de dicha empresa.

**Tercera conclusión.** Se logró identificar que existe una relación inversa considerable relación entre el Compromiso Organizacional y la falta de realización personal en los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C., la Molina 2019, ya que el P valor obtenido es de 0.000 a un nivel de significancia de 0.05 (bilateral), logrando un coeficiente de correlación de -0.685. En consecuencia, los resultados dan mención a que si la falta de realización personal incrementa indudablemente el compromiso organizacional va a disminuir en los colaboradores de dicha empresa.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Los resultados expuestos en la siguiente investigación dan cabida a dar mención a las siguientes recomendaciones en base a las conclusiones, y de esa manera dar apoyo y soporte al problema principal de la empresa Net Axxes S.A.C. Por ello, podemos decir que al síndrome de burnout se le puede hacer de frente con mayor facilidad en la fase inicial a cuando ya está establecido en el ser humano, es decir, en las primeras fases que se presenta este síndrome es posible que sean los propios compañeros, jefes o superiores que se den cuenta de los cambios que se están dando antes que la propia persona, por ello el mejor sistema de alarma prematura para detectar el síndrome de Burnout suelen ser las personas que pertenecen al entorno del sujeto.

**Primera recomendación.** Debido a la relación inversa considerable y manejable que se encontró entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional se recomienda mejorar y desarrollar métodos preventivos semestrales es decir, brindar información sobre los síntomas y consecuencias a corto y largo plazo de este síndrome para que sea sencillo detectarlo y manejarlo, de la misma manera es importante vigilar semanalmente las condiciones del ambiente laboral, fomentando el trabajo en equipo y el compañerismo , de esa manera poder disminuir y eliminar la despersonalización, asimismo se debe empezar a delegar tareas para disminuir la sobre carga de trabajo y el cansancio emocional.

**Segunda recomendación.** Debido a que existe una relación inversa entre el cansancio emocional y el compromiso organizacional, es importante tener en cuenta que, si el cansancio emocional incrementa más de lo normal, el compromiso ira disminuyendo paulatinamente, creando en los colaboradores desmotivaciones, falta de interés por el trabajo, por ello, se recomienda modificar dentro de los próximos 3 meses el ambiente físico de la empresa como la estructura organizacional y los espacios que son utilizados continuamente, delegar funciones diariamente y mejorar las políticas de la administración de los recursos humanos, con el único propósito de la crear estructuras más horizontales, descentralizando la toma de decisiones y brindando confianza laboral, independencia y autonomía, para que el colaboradores se sienta de alguna u otra manera identificado con la organización.

**Tercera recomendación.** Tomando en cuenta los resultados obtenidos, podemos decir que la relación inversa que existe entre el compromiso organizacional y la despersonalización es manejable, es decir, que con estrategias unificadoras podemos eliminar el aislamiento grupal y mejorar el proceso de socialización, para ello se recomienda promover políticas de trabajo



cooperativas semestrales, estableciendo reuniones integradoras multidisciplinarias, apoyos sociales, viajes grupales como también metas conjuntas, es decir, que los colaboradores trabajen en conjunto para obtener el mismo resultado.

**Cuarta recomendación.** Debido a los resultados obtenidos en cuanto a la relación inversa existente entre el compromiso organizacional y la falta de realización personal es importante considerar que esto es uno de los factores más fuertes que está provocando que el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C. disminuya paulatinamente, por ello, es importante recomendar la implementación de cursos de inducción y adaptación al puesto de forma mensual o cuando los colaboradores sean removidos a otras áreas de esa manera hacer que su trabajo no se vuelva una rutina o monotonía laboral, también es importante anticiparse a los cambios, por ello será necesario brindar talleres informativos mensuales que permitan mejorar las habilidades, conocimientos y estrategias para afrontar cualquier tipo de cambio dentro y fuera de la organización. Asimismo, se debe diseñar e implementar talleres de liderazgo, diariamente para fomentar la química organizacional, ya que los juegos y talleres permite mejorar las habilidades sociales y de esa manera poder incrementar la autoestima de los colaboradores

## **REFERENCIAS**

- Acosta, J. (2011). *Gestión del estrés: como entenderlo, como controlarlo y como sacarle provecho*. España: Profit Editorial
- Aliaga, Y. (2017). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación, Lima Este, año 2016*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5213/Aliaga\\_COY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5213/Aliaga_COY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Araujo, R. et. al. (2018). Burnout Syndrome: the Reality of ICU Physiotherapists. [*Síndrome de Burnout: la realidad de la UCI Fisioterapeutas*]. 25(4), 388-394. Doi: 10.1590/1809-2950/17005225042018. Recuperado de [http://www.scielo.br/pdf/fp/v25n4/en\\_2316-9117-fp-25-04-388.pdf](http://www.scielo.br/pdf/fp/v25n4/en_2316-9117-fp-25-04-388.pdf)
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento Organizacional: Bases y fundamentos*. Buenos Aires: Cengage Learning
- Arias, W. (2015). *Síndrome de Burnout y afrontamiento*. Arequipa.: Adrus D&L Editores
- Arias, W. y Jiménez, N. (2012). *Estrés crónico en el trabajo: Estudios del síndrome de Burnout en Arequipa*. Lima: Lettera Grafica S.A.C.
- Carlotto, M. y Goncalves, S. (2017). Burnout Syndrome Profiles among Teachers. [*Perfiles del síndrome de Burnout entre profesores*]. 10(3). 159-166. Doi: 10.5231/psy.writ.2017.2911. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/ep/v10n3/1989-3809-ep-10-03-00159.pdf>
- Chávez, M. et al (2017). Factors associated with burnout syndrome in medical residents of a university hospital. [*Factores asociados al síndrome de burnout en médicos residentes de un hospital universitario*]. 63(3). 504-511. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/ramb/v63n6/0104-4230-ramb-63-06-0504.pdf>
- Chiavenato, A. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. 2da Ed. México: The Mc Graw- Hill
- Choy, R. (2017). *Burnout y desempeño laboral en docentes universitarios de una carrera en una universidad privada de lima metropolitana*. (Tesis de Maestría- Universidad Peruana Cayetano Heredia). Recuperado de

[http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1011/Burnout\\_ChoyVessoni\\_Rosana.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1011/Burnout_ChoyVessoni_Rosana.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Dávila, M. y Troncoso C. (2018). Labor Practices and Organizational Commitment. [*Buenas prácticas laborales y compromiso organizacional*]. 20(63). 145-150. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00145.pdf>

Díaz, F. y Gómez. I. (2016). *La investigación sobre el Síndrome de burnout en latinoamerica entre 2000 y el 2010*. 33(1). 113-131. Dor: <http://dx.doi.org/10.14482/psdc.33.1.8065>. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>

Domínguez, J., López, A. y Iglesias E. (2017). Prevalence of burnout syndrome in staff of juvenile facilities: Differences according to their socio-labour context. [Prevalencia del síndrome de Burnout en el personal de las instalaciones juveniles: diferencias según el contexto sociolaboral]. 20(2). 148-157. Doi: [org/10.14718/ACP.2017.20.2.7](http://dx.doi.org/10.14718/ACP.2017.20.2.7). Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v20n2/0123-9155-acp-20-02-00148.pdf>

Edel, R., Garcia, A. y Casiano, R. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. Recuperado de [http://www.adizesca.com/site/assets/g-clima\\_y\\_compromiso\\_organizacional-en.pdf](http://www.adizesca.com/site/assets/g-clima_y_compromiso_organizacional-en.pdf)

Ealy, J. (27 de abril del 2018). México, entre los países con mayor estrés laboral: UNAM. *El universal*. Recuperado de <https://www.eluniversal.com.mx/ciencia-y-salud/salud/mexico-entre-los-paises-con-mayor-estres-laboral-unam>

Fernández, M. (2017). *Estrés laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017*. (Tesis de Grado- Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3246/Fernandez\\_RML.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3246/Fernandez_RML.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Flores, E., Miranda, M. y Villasís M. (2017). El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. Estadística inferencial. *Revista alergia Mexico*. 64(3), 364- 370. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v64n3/2448-9190-ram-64-03-0364.pdf>

- Franco, C. (2014). *Diagnóstico del síndrome de Burnout en los trabajadores de un piedrinera ubicada en el municipio de Teculután, Zacapa*. (Trabajo de Grado, Universidad Rafael Landívar) Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Franco-Carmen.pdf>
- Fuentes, M. (2015). *Bornout y Comportamiento Organizacional (Estudio realizado en el departamento administrativo de la municipalidad de Totonicapán)*. (Tesis de Grado, Universidad Rafael Landívar). Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Fuentes-Maria.pdf>
- García, A. (2015). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores- región norte 2012*. (Trabajo de Grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/345/1/TL\\_Garcia\\_Baca\\_RosaDeGuadalupe.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/345/1/TL_Garcia_Baca_RosaDeGuadalupe.pdf)
- García, A., Escorcía, C. y Pérez, B. (2017). *Síndrome de Burnout y creencias de autoeficacia en profesor*. 5(2). 65-126. Doi: org/10.20511/pyr2017.v5n2.170. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v5n2/a03v5n2.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta Ed. México: The McGraw-Hill.
- InterconsultingBerau S.L. (2015). *Inteligencia Emocional: control de estrés*. Bogotá:ICB Editores.
- Ivancecich, j., Konopaske, R. y Matteson, M. (2012). *Comportamiento Organizacional*. 7ma. Ed. México: The McGraw-Hill
- Lizote, S., Verdinelli, M. y Nascimento, S. (2015). Organizational commitment and job satisfaction: a study with municipal civil servants. [Compromiso organizacional y satisfacción laboral: un estudio con funcionarios municipales]. 51(6). 947-967. Recuperado de [http://www.scielo.br/pdf/rap/v51n6/en\\_1982-3134-rap-51-06-947.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rap/v51n6/en_1982-3134-rap-51-06-947.pdf)
- López, J. (2018). *Compromiso Organizacional y síndrome de Burnout en tecnólogos médicos del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima- 2018*. (Tesis de Maestría – Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17519/Lopez\\_CJJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17519/Lopez_CJJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Lopez, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación social cuantitativa*. Recuperado de

[https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)

Medina, R. (2018). *El síndrome de burnout y el compromiso organizacional en el personal administrativo en los centros de educación superior*. (Tesis de Maestría – Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27276/1/19%20GTH.pdf>

Mondragón, M. (2014). *Movimiento Científico- Información Científica*. 8(1) .98 – 10. Recuperado de

[https://www.researchgate.net/publication/281120822\\_USO\\_DE\\_LA\\_CORRELACION\\_DE\\_SPEARMAN\\_EN\\_UN\\_ESTUDIO\\_DE\\_INTERVENCION\\_EN\\_FISIOTERAPIA](https://www.researchgate.net/publication/281120822_USO_DE_LA_CORRELACION_DE_SPEARMAN_EN_UN_ESTUDIO_DE_INTERVENCION_EN_FISIOTERAPIA)

Monteiro, F., Fernández, J., Aberlha L. et- al (2015). Occupational stress and professional exhaustion syndrome (burnout) in workers from the petroleum industry: a systematic review [*Estrés laboral y agotamiento profesional. Síndrome (burnout) en trabajadores del petróleo.industria: una revisión sistemática*]. 41(11), 1-12. Recuperado de [http://www.scielo.br/pdf/rbso/v41/en\\_2317-6369-rbso-41-e11.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rbso/v41/en_2317-6369-rbso-41-e11.pdf)

Nelson, D. y Quick, J. (2013). *CORG Comportamiento Organizacional*. 3ra. Ed. México: CengageLearning Editores.

Navarro, L. (2016). *La satisfacción laboral y su relación con el estrés laboral*. (Tesis de Grado – Universidad de la Laguna en España). Recuperado de

<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3133/La%20satisfaccion%20laboral%20y%20su%20relacion%20con%20el%20estres%20laboral.pdf?sequence=1>

Nobre, R., Matos, L., Jardelino, R. et al (2016). Professional burnout, stress and job satisfaction of nursing staff at a university hospital. [*Agotamiento profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario*]. 43 (5): 314 – 319. Recuperado de

<http://www.scielo.br/pdf/rcbc/v43n5/0100-6991-rcbc-43-05-00314.pdf>

- Ñaña, C. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Huancayo: Universidad Continental. Recuperado de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/continental/4253/1/DO\\_FCE\\_319\\_MAI\\_UC0104\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/continental/4253/1/DO_FCE_319_MAI_UC0104_2018.pdf)
- OIT (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo-Día Mundial de la seguridad y la salud en el Trabajo 28 de abril 2016*. Recuperado de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)
- Paredes, L. (2016). *Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda.* (Tesis de Maestría – Universidad Andina Simón Bolívar). Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5103>
- Peña, M. et. al. (2016). *Compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas*. 9(5). 95-105. Recuperado de <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v9n5-2016/RIAF-V9N5-2016-7.pdf>
- Pérez, E. (2015). *El clima Organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: caso Sipan Distribuciones S.A.C. – Chiclayo 2015*. (Tesis de Grado - Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/760/1/TL\\_PerezVasquezElizabetOdaliss.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/760/1/TL_PerezVasquezElizabetOdaliss.pdf)
- Pintado, E. (2014). *Comportamiento Organizacional: Gerenciacion y liderazgo conductivo del talento humano*. 4ta Ed. Lima: Dennis Morzan
- Pompilla, Y. (2017). *El estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de un contact center de Lima Metropolitana, 2017*. (Tesis de Grado– Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11338/Pompilla\\_HYE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11338/Pompilla_HYE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Portero, S. y Vaquero, M. (2015). Professional burnout, stress and job satisfaction of nursing staff at a university hospital. [*Agotamiento profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario*]. 23(3). 543-52. Doi: 10.1590/0104-1169.0284.2586. Recuperado de

<http://www.scielo.br/pdf/rlae/v23n3/0104-1169-rlae-0284-2586.pdf>

Reportero Ciudadano. Trabajadores con estrés están propensos al Síndrome de Burnout (15 de marzo de 2018). *La Republica*. Recuperado de

<https://larepublica.pe/reportero-ciudadano/1212009-trabajadores-con-estres-estan-propensos-al-sindrome-de-burnout>

Retamozo, V. (2017). *Síndrome de burnout y el compromiso organizacional en odontólogos de la clínica dental Víctor Raúl Haya de la Torre, Lima 2016*. (Tesis de Maestría-Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24411/Retamozo\\_GV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24411/Retamozo_GV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. 15va. Ed. México: Pearson.

Romero, M. (2016). Metodología de la investigación: Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo*, 6(3), 105-114. Recuperado de

<http://enfermeriadeltrabajo.com/ojs/index.php/et/article/view/99/80>

Tonon, G. (2012). *Calidad de Vida y desgaste profesional: Una mirada del síndrome de Burnout*. 3era Ed. Buenos Aires: Espacio Editorial.

Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. México: El Manual Moderno.



## **ANEXOS**

## ANEXO N°1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES				
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C., la Molina 2019?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <p><b>PE1:</b> ¿Cuál es la relación entre el Compromiso Organizacional y el agotamiento emocional en los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C., la Molina 2019?</p> <p><b>PE2:</b> ¿Cuál es la relación entre el Compromiso Organizacional y la despersonalización en los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C., la Molina 2019?</p> <p><b>PE3:</b> ¿Cuál es la relación entre el Compromiso Organizacional y la</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Describir la relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C., la Molina 2019</p> <p><b>OBJETIVOS ESPERIFICOS</b></p> <p><b>OE1:</b> Identificar la relación entre el Compromiso Organizacional y el agotamiento emocional en los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C., la Molina 2019</p> <p><b>OE2:</b> Identificar la relación entre el Compromiso Organizacional y la despersonalización en los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C., la Molina 2019</p> <p><b>OE3:</b> Identificar la relación entre el Compromiso Organizacional y la falta de realización personal de</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe relación entre el síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C., la Molina 2019</p> <p><b>HIPOTESIS ESPECIFICOS</b></p> <p><b>HE1:</b> Existe relación entre el Compromiso Organizacional y el agotamiento emocional en los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C., la Molina 2019</p> <p><b>HE2:</b> Existe relación entre el Compromiso Organizacional y la despersonalización en los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C., la Molina 2019</p> <p><b>HE3:</b> Existe relación entre el Compromiso Organizacional y la</p>	<b>Variable 1 : Síndrome de Burnout</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medicion</b>	<b>Escala de Valoración</b>
			Cansancio o Agotamiento emocional	Excesiva Cantidad de días laboradas	1,2	ORDINAL	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
				Nivel de rendimiento percibido frente al cansancio emocional	3		
				Nivel de agotamiento laboral por sobrecarga laboral	4,5		
			Despersonalización	Grado de frialdad frente a la efectividad organizacional	6,7		
				Nivel de distanciamiento con la población	8,9		
				Nivel de distanciamiento con el equipo de trabajo	10,11		
			Falta de realización personal	Grado de sentimiento de auto-eficiencia	12,13		
				Nivel compromiso con el trabajo	14,15		
Nivel de cumplimiento en el trabajo	16						
<b>Variable 2: Compromiso Organizacional</b>							
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medicion</b>	<b>Escala de Valoración</b>			
Compromiso afectivo	Nivel de afectividad por el centro de trabajo	1,2,3	ORDINAL	(1) Totalmente desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo			
	Nivel de permanencia en el trabajo	4,5					
	Grado de vínculo emocional	6,7					
Compromiso de permanencia	Sueldo y prestaciones brindados	8,9					
	Expectativas del trabajador frente a su seguridad	10,11, 12					

falta de realización personal en los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C., la Molina 2019?	los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C., la Molina 2019	falta de realización personal en los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C., la Molina 2019	Compromiso normativo	Disponibilidad económica para el bienestar familiar	13,14
				Percepción de la ética profesional	15,16
				Nivel de obligación personal frente a su puesto de trabajo	17,18
				Nivel de fidelidad con el trabajo	19

<b>DISEÑO DE INVESTIGACION</b>		<b>TECNICA</b>
<b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	El diseño de investigación es no experimental utilizado en su ámbito natural, es de tipo correccional de corte transversal, asimismo toda la investigación dado define su diseño en las hipótesis que se dieron a conocer en el transcurso de todo el proyecto.	La técnica aplicada para la investigación es la encuesta
		<b>INSTRUMENTO</b>
		El instrumento utilizado para la investigación fue el cuestionario
<b>POBLACIÓN</b>		<b>MUESTRA</b>
<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	La población considerada para la investigación está constituida por 87 colaboradores en los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C., la Molina 2019.	La muestra utilizada en este trabajo de investigación es la totalidad de la población, es decir, es una muestra censal, ya que se encuentra con una población muy pequeña.
		<b>MUESTREO</b>
		El tipo de muestreo es no probabilístico- por conveniencia ya que existe accesibilidad, disponibilidad y comodidad tanto del investigador como del investigado.

**ANEXO N° 2: Matriz de operacionalización v1**

<b>VARIABLE 1</b>		
<b>EL SINDROME DE BURNOUT</b>		
<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>PREGUNTAS</b>
<b>CANSANCIO O AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>	Excesiva Cantidad de días laboradas	1. Ud. Siente que dedica demasiado tiempo a su trabajo 2. Cuando está agotado (a) suele pedir permiso para faltar
	Nivel de rendimiento percibido frente al cansancio emocional	3. Cuando se levanta por la mañana y se enfrenta a otra jornada laboral siente cansancio físico
	Nivel de agotamiento laboral por sobrecarga laboral	4. Cuando las cosas no le salen como desea suele frustrarse con facilidad 5. Siente que el trabajo que realiza todos los días suele agotarlo emocionalmente
<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>	Grado de frialdad frente a la efectividad organizacional	6. Ud. siente que el estrés de este trabajo le está generando apatía por los demás 7. Ud. cree que la población piensa que tienen el deber de solucionar todos sus problemas
	Nivel de distanciamiento con la población	8. Le agobia mantener relaciones personales en su centro de trabajo 9. Cuando tiene otras prioridades o problemas que resolver, prefiere abstener la comunicación con las personas.
	Nivel de distanciamiento con el equipo de trabajo	10. Prefiere realizar sus actividades sola (o), para evitar problemas y conflictos con sus compañeros que tienen ideas distintas a Ud. 11. Cuando termina su jornada suele retirarse con rapidez de su centro de trabajo
	Grado de sentimiento de auto-eficiencia	12. Ud. confía en que puede alcanzar tus metas trazadas 13. ¿Crees que utilizas tus habilidades necesarias para tener éxito en tu trabajo?
<b>FALTA DE REALIZACION PERSONAL</b>	Nivel compromiso con el trabajo	14. Cuentas con la mayor disponibilidad para realizar cualquier tipo de encargo que te da tu superior 15. Resuelves con facilidad las inquietudes de los demás
	Nivel de cumplimiento en el trabajo	16. Si te cambian a otro puesto de trabajo te adaptas con facilidad

**ANEXO N° 3: Matriz de operacionalización v2**

<b>VARIABLE 2</b>		
<b>COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>		
<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>PREGUNTAS</b>
<b>COMPROMISO AFECTIVO</b>	Nivel de afectividad por el centro de trabajo	17. Se involucra con frecuencia con los problemas de la organización 18. Se siente orgulloso de trabajar en esta empresa 19. Ud. es parte integral e importante para esta empresa
	Nivel de permanencia en el trabajo	20. Ud. debería continuar el resto de su carrera profesional en esta empresa 21. Ud. se siente emocionalmente identificado con esta empresa
	Grado de vínculo emocional	22. Ud. trabaja en esta organización más por necesidad que por gozo (gusto) 23. Ha creado fuertes lazos sentimentales con esta organización (se siente como en familia).
<b>COMPROMISO DE PERMANENCIA</b>	Sueldo y prestaciones brindados	24. El sueldo que me brindan cubre todos mis necesidades 25. Si se retira de este trabajo se le hará difícil encontrar otro con los mismos beneficios
	Expectativas del trabajador frente a su seguridad	26. La organización vela por su seguridad física y mental 27. La limpieza, el orden y la higiene de su puesto de trabajo es buena y no afecta su salud 28. El entorno físico y el espacio en que trabaja son los adecuados
	Disponibilidad económica para el bienestar familiar	29. Si dejaría el trabajo muchas cosas en su vida familiar se podrían suspender 30. Ud. tiene pocas posibilidades para encontrar otro trabajo con el mismo sueldo
<b>COMPROMISO NORMATIVO</b>	Percepción de la ética profesional	31. Es una obligación moral seguir trabajando aquí, por el apoyo que le brindaron cuando lo necesitó 32. Es necesario usar carnet o identificación personal para su ingreso
	Nivel de obligación personal frente a su puesto de trabajo	33. Es un deber moral trabajar en esta empresa 34. No estaría bien abandonar esta organización después de la estabilidad económica que le ha brindado
	Nivel de fidelidad con el trabajo	35. Esta organización merece su lealtad

## ANEXO N° 4: Instrumento de la variable síndrome de burnout

### CUESTIONARIO DEL SÍNDROME BURNOUT Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Buenos días / tardes estamos realizando un estudio sobre como el síndrome de Burnout (Estrés laboral) se relaciona en el compromiso organizacional.

#### \* DATOS GENERALES

1. Genero		2. Lugar donde vive		3. Edad	4. Puesto de Trabajo / Área
Masculino	1	Departamento			
Femenino	2	Provincia			
		Distrito			

SÍNDROME DE BURNOUT		ESCALA				
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>CANSANCIO O AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>						
1	Ud. Siente que dedica demasiado tiempo a su trabajo	1	2	3	4	5
2	Cuando está agotado (a) suele pedir permiso para faltar	1	2	3	4	5
3	Cuando se levanta por la mañana y se enfrenta a otra jornada laboral siente cansancio físico	1	2	3	4	5
4	Cuando las cosas no le salen como desea suele frustrarse con facilidad	1	2	3	4	5
5	Siente que el trabajo que realiza todos los días suele agotarlo emocionalmente	1	2	3	4	5
<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>						
6	Ud. Siente que el estrés de este trabajo le está generando apatía por los demás	1	2	3	4	5
7	Ud. cree que la población piensa que tienen el deber de solucionar todos sus problemas	1	2	3	4	5
8	Le agobia mantener relaciones personales en su centro de trabajo	1	2	3	4	5
9	Cuando tiene otras prioridades o problemas que resolver, prefiere abstener la comunicación con las personas.	1	2	3	4	5
10	Prefiere realizar sus actividades sola (o), para evitar problemas y conflictos con sus compañeros que tienen ideas distintas a Ud.	1	2	3	4	5
11	Cuando termina su jornada suele retirarse con rapidez de su centro de trabajo	1	2	3	4	5
<b>FALTA DE REALIZACION PERSONAL</b>						
12	Ud. confía en que puede alcanzar tus metas trazadas	1	2	3	4	5
13	¿Crees que utilizas tus habilidades necesarias para tener éxito en tu trabajo?	1	2	3	4	5
14	Cuentas con la mayor disponibilidad para realizar cualquier tipo de encargo que te da tu superior	1	2	3	4	5
15	Resuelves con facilidad las inquietudes de los demás	1	2	3	4	5
16	Si te cambian a otro puesto de trabajo te adaptas con facilidad	1	2	3	4	5

## ANEXO N° 5: Instrumento de la variable compromiso organizacional

### CUESTIONARIO DEL SÍNDROME BURNOUT Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Buenos días / tardes estamos realizando un estudio sobre como el síndrome de Burnout (Estrés laboral) se relaciona en el compromiso organizacional.

#### \* DATOS GENERALES

1. Genero		2. Lugar donde vive		3. Edad	4. Puesto de Trabajo / Área
Masculino	1	Departamento			
Femenino	2	Provincia			
		Distrito			

COMPROMISO ORGANIZACIONAL		ESCALA				
		TOTALMENTE DESACUERDO	DESACUERDO	NI ACUERDO, NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
<b>COMPROMISO AFECTIVO</b>						
17	Se involucra con frecuencia con los problemas de la organización	1	2	3	4	5
18	Se siente orgulloso de trabajar en esta empresa	1	2	3	4	5
19	Ud. es parte integral e importante para esta empresa	1	2	3	4	5
20	Ud. debería continuar el resto de su carrera profesional en esta empresa	1	2	3	4	5
21	Ud. se siente emocionalmente identificado con esta empresa	1	2	3	4	5
22	Ud. trabaja en esta organización más por necesidad que por gozo (gusto)	1	2	3	4	5
23	Ha creado fuertes lazos sentimentales con esta organización (se siente como en familia).	1	2	3	4	5
<b>COMPROMISO DE PERMANENCIA</b>						
24	El sueldo que me brindan cubre todos mis necesidades	1	2	3	4	5
25	Si se retira de este trabajo se le hará difícil encontrar otro con los mismos beneficios	1	2	3	4	5
26	La organización vela por su seguridad física y mental	1	2	3	4	5
27	La limpieza, el orden y la higiene de su puesto de trabajo es buena y no afecta su salud	1	2	3	4	5
28	El entorno físico y el espacio en que trabaja son los adecuados	1	2	3	4	5
29	Si dejaría el trabajo muchas cosas en su vida familiar se podrían suspender	1	2	3	4	5
30	Tiene pocas posibilidades para encontrar otro trabajo con el mismo sueldo	1	2	3	4	5
<b>COMPROMISO NORMATIVO</b>						
31	Es una obligación moral seguir trabajando aquí, por el apoyo que le brindaron cuando lo necesitó	1	2	3	4	5
32	Es necesario usar carnet o identificación personal para su ingreso	1	2	3	4	5
33	Es un deber moral trabajar en esta empresa	1	2	3	4	5
34	No estaría bien abandonar esta organización después de la estabilidad económica que le ha brindado	1	2	3	4	5
35	Esta organización merece su lealtad	1	2	3	4	5

## ANEXO N° 6: Cuadro de tabulación en Excel del síndrome de burnout

ID	EDAD	SEXO	SUM					DESPERSO						DE		SUMDE						
			CANSANCI					NALIZACIO						REALIZACIO								
			P1	P2	P3	P4	P5	O	P6	P7	P8	P9	P10	P11	N	P12	P13	P14	P15	P16	N	E
1	35	2	2	3	3	4	3	15	3	2	2	3	4	3	17	3	2	3	4	3	15	47
2	32	1	4	4	3	3	4	18	4	4	1	4	3	4	20	4	1	3	3	4	15	53
3	28	1	3	3	3	4	3	16	3	3	1	3	4	3	17	3	1	3	4	3	14	47
4	39	2	4	1	3	2	1	11	1	4	2	1	2	1	11	1	2	3	2	1	9	31
5	38	2	5	2	2	3	2	14	2	5	1	2	3	2	15	2	1	2	3	2	10	39
6	42	2	3	3	2	3	3	14	3	3	1	3	3	3	16	3	1	2	3	3	12	42
7	38	1	4	1	3	5	1	14	1	4	1	1	5	1	13	1	1	3	5	1	11	38
8	31	1	5	2	3	2	2	14	2	5	5	2	2	2	18	2	5	3	2	2	14	46
9	35	2	3	2	4	2	2	13	2	3	4	2	2	2	15	2	4	4	2	2	14	42
10	35	2	2	1	4	2	1	10	1	2	1	1	2	1	8	1	1	4	2	1	9	27
11	32	2	3	2	2	1	2	10	2	3	1	2	1	2	11	2	1	2	1	2	8	29
12	30	1	3	5	2	5	5	20	5	3	4	5	5	5	27	5	4	2	5	5	21	68
13	38	2	2	3	5	3	3	16	3	2	2	3	3	3	16	3	2	5	3	3	16	48
14	40	1	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	3	17	3	2	3	3	3	14	46
15	25	1	2	3	3	2	3	13	3	2	4	3	2	3	17	3	4	3	2	3	15	45
16	48	2	3	2	4	2	2	13	2	3	4	2	2	2	15	2	4	4	2	2	14	42
17	22	1	2	1	4	2	1	10	1	2	1	1	2	1	8	1	1	4	2	1	9	27
18	28	2	3	2	2	1	2	10	2	3	1	2	1	2	11	2	1	2	1	2	8	29
19	35	2	3	5	2	5	5	20	5	3	4	5	5	5	27	5	4	2	5	5	21	68
20	28	2	2	3	5	3	3	16	3	2	2	3	3	3	16	3	2	5	3	3	16	48
21	32	2	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	3	17	3	2	3	3	3	14	46
22	45	1	2	3	3	2	3	13	3	2	4	3	2	3	17	3	4	3	2	3	15	45
23	25	2	4	4	3	3	4	18	4	4	1	4	3	4	20	4	1	3	3	4	15	53
24	35	2	3	3	3	4	3	16	3	3	1	3	4	3	17	3	1	3	4	3	14	47
25	36	2	4	1	3	2	1	11	1	4	2	1	2	1	11	1	2	3	2	1	9	31
26	42	2	3	3	3	4	3	16	3	3	1	3	4	3	17	3	1	3	4	3	14	47
27	28	2	4	1	3	2	1	11	1	4	2	1	2	1	11	1	2	3	2	1	9	31
28	42	1	3	3	3	4	3	16	3	3	1	3	4	3	17	3	1	3	4	3	14	47
29	52	1	4	1	3	2	1	11	1	4	2	1	2	1	11	1	2	3	2	1	9	31
30	41	1	2	3	3	4	3	15	3	2	2	3	4	3	17	3	2	3	4	3	15	47
31	48	1	4	4	3	3	4	18	4	4	1	4	3	4	20	4	1	3	3	4	15	53
32	28	2	3	3	3	4	3	16	3	3	1	3	4	3	17	3	1	3	4	3	14	47
33	48	2	4	1	3	2	1	11	1	4	2	1	2	1	11	1	2	3	2	1	9	31
34	32	2	3	3	3	4	3	16	3	3	1	3	4	3	17	3	1	3	4	3	14	47
35	27	2	4	1	3	2	1	11	1	4	2	1	2	1	11	1	2	3	2	1	9	31
36	29	2	2	3	3	4	3	15	3	2	2	3	4	3	17	3	2	3	4	3	15	47
37	25	2	4	4	3	3	4	18	4	4	1	4	3	4	20	4	1	3	3	4	15	53
38	31	2	3	3	3	4	3	16	3	3	1	3	4	3	17	3	1	3	4	3	14	47
39	25	1	4	1	3	2	1	11	1	4	2	1	2	1	11	1	2	3	2	1	9	31
40	22	2	3	3	3	4	3	16	3	3	1	3	4	3	17	3	1	3	4	3	14	47
41	32	2	4	1	3	2	1	11	1	4	2	1	2	1	11	1	2	3	2	1	9	31
42	29	2	2	3	3	4	3	15	3	2	2	3	4	3	17	3	2	3	4	3	15	47
43	32	1	4	4	3	3	4	18	4	4	1	4	3	4	20	4	1	3	3	4	15	53
44	29	1	3	3	3	4	3	16	3	3	1	3	4	3	17	3	1	3	4	3	14	47
45	28	1	4	1	3	2	1	11	1	4	2	1	2	1	11	1	2	3	2	1	9	31
46	28	2	3	3	3	4	3	16	3	3	1	3	4	3	17	3	1	3	4	3	14	47
47	35	2	4	1	3	2	1	11	1	4	2	1	2	1	11	1	2	3	2	1	9	31
48	22	1	2	3	3	4	3	15	3	2	2	3	4	3	17	3	2	3	4	3	15	47
49	25	2	4	4	3	3	4	18	4	4	1	4	3	4	20	4	1	3	3	4	15	53
50	48	2	3	3	3	4	3	16	3	3	1	3	4	3	17	3	1	3	4	3	14	47
51	45	2	4	1	3	2	1	11	1	4	2	1	2	1	11	1	2	3	2	1	9	31
52	25	1	3	3	3	4	3	16	3	3	1	3	4	3	17	3	1	3	4	3	14	47
53	30	1	4	1	3	2	1	11	1	4	2	1	2	1	11	1	2	3	2	1	9	31
54	25	2	2	3	3	4	3	15	3	2	2	3	4	3	17	3	2	3	4	3	15	47
55	28	1	4	4	3	3	4	18	4	4	1	4	3	4	20	4	1	3	3	4	15	53



56	53	1	3	3	3	4	3	16	3	3	1	3	4	3	17	3	1	3	4	3	14	47
57	28	2	4	1	3	2	1	11	1	4	2	1	2	1	11	1	2	3	2	1	9	31
58	23	2	3	3	3	4	3	16	3	3	1	3	4	3	17	3	1	3	4	3	14	47
59	24	2	4	1	3	2	1	11	1	4	2	1	2	1	11	1	2	3	2	1	9	31
60	26	1	2	3	3	4	3	15	3	2	2	3	4	3	17	3	2	3	4	3	15	47
61	25	1	4	4	3	3	4	18	4	4	1	4	3	4	20	4	1	3	3	4	15	53
62	28	1	3	3	3	4	3	16	3	3	1	3	4	3	17	3	1	3	4	3	14	47
63	27	2	4	1	3	2	1	11	1	4	2	1	2	1	11	1	2	3	2	1	9	31
64	30	2	2	3	3	4	3	15	3	2	2	3	4	3	17	3	2	3	4	3	15	47
65	35	2	4	4	3	3	4	18	4	4	1	4	3	4	20	4	1	3	3	4	15	53
66	21	1	3	3	3	4	3	16	3	3	1	3	4	3	17	3	1	3	4	3	14	47
67	28	1	3	3	3	4	3	16	3	3	1	3	4	3	17	3	1	3	4	3	14	47
68	30	2	4	1	3	2	1	11	1	4	2	1	2	1	11	1	2	3	2	1	9	31
69	31	1	2	3	3	4	3	15	3	2	2	3	4	3	17	3	2	3	4	3	15	47
70	30	1	4	4	3	3	4	18	4	4	1	4	3	4	20	4	1	3	3	4	15	53
71	32	2	3	3	3	4	3	16	3	3	1	3	4	3	17	3	1	3	4	3	14	47
72	28	1	4	1	3	2	1	11	1	4	2	1	2	1	11	1	2	3	2	1	9	31
73	28	2	3	3	3	4	3	16	3	3	1	3	4	3	17	3	1	3	4	3	14	47
74	29	2	4	1	3	2	1	11	1	4	2	1	2	1	11	1	2	3	2	1	9	31
75	35	2	2	3	3	4	3	15	3	2	2	3	4	3	17	3	2	3	4	3	15	47
76	36	2	4	4	3	3	4	18	4	4	1	4	3	4	20	4	1	3	3	4	15	53
77	35	2	3	3	3	4	3	16	3	3	1	3	4	3	17	3	1	3	4	3	14	47
78	35	1	4	1	3	2	1	11	1	4	2	1	2	1	11	1	2	3	2	1	9	31
79	40	2	3	2	4	2	2	13	2	3	4	2	2	2	15	2	4	4	2	2	14	42
80	42	2	2	1	4	2	1	10	1	2	1	1	2	1	8	1	1	4	2	1	9	27
81	44	1	3	2	2	1	2	10	2	3	1	2	1	2	11	2	1	2	1	2	8	29
82	48	2	3	5	2	5	5	20	5	3	4	5	5	5	27	5	4	2	5	5	21	68
83	36	1	2	3	5	3	3	16	3	2	2	3	3	3	16	3	2	5	3	3	16	48
84	29	2	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	3	17	3	2	3	3	3	14	46
85	32	2	2	3	3	2	3	13	3	2	4	3	2	3	17	3	4	3	2	3	15	45
86	28	2	2	3	3	4	3	15	3	2	2	3	4	3	17	3	2	3	4	3	15	47
87	22	1	4	4	3	3	4	18	4	4	1	4	3	4	20	4	1	3	3	4	15	53

## ANEXO N° 7: Cuadro de tabulación en Excel del compromiso organizacional

ID	EDAD	SEXO	SUM AFECTIV								SUM PERMANE						SUM NORMAT	SUMDE COPMPRO							
			P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	O	P24	P25	P26	P27	P28	P29			P30	N CIA	P31	P32	P33	P34	P35
1	35	2	2	3	4	2	2	3	4	20	2	2	3	4	3	4	3	21	2	4	2	2	3	13	54
2	32	1	3	3	4	1	3	4	3	21	1	2	2	5	4	4	4	22	3	4	2	3	4	16	59
3	28	1	4	4	3	2	4	4	4	25	2	1	3	4	3	5	3	21	2	5	4	2	4	17	63
4	39	2	3	3	4	3	3	4	4	24	1	2	4	4	4	4	4	23	4	4	2	4	4	18	65
5	38	2	3	3	3	1	3	3	4	20	1	1	1	3	3	4	3	16	1	4	3	1	3	12	48
6	42	2	4	4	4	3	4	4	3	26	1	2	3	4	3	5	3	21	1	5	2	1	4	13	60
7	38	1	4	5	5	4	4	5	2	29	1	5	4	4	3	4	3	24	5	4	3	5	5	22	75
8	31	1	5	5	3	4	5	5	4	31	5	5	4	5	5	5	5	34	4	5	3	4	5	21	86
9	35	2	3	4	3	2	3	2	2	19	1	1	2	3	3	3	3	16	2	3	2	2	2	11	46
10	35	2	2	4	2	3	2	3	4	20	1	1	2	4	4	3	4	19	3	3	2	3	3	14	53
11	32	2	4	5	5	4	4	5	1	28	3	1	2	5	5	4	5	25	3	4	3	3	5	18	71
12	30	1	3	3	2	2	3	4	3	20	2	2	2	2	2	2	2	14	3	2	3	3	4	15	49
13	38	2	3	4	3	3	3	3	3	22	1	1	3	4	4	4	4	21	1	4	3	1	3	12	55
14	40	1	4	3	3	4	4	3	3	24	3	3	3	4	3	4	3	23	3	4	4	3	3	17	64
15	25	1	4	4	4	3	4	3	3	25	3	2	3	2	4	5	4	23	3	5	2	3	3	16	64
16	48	2	3	4	3	2	3	2	2	19	1	1	2	3	3	3	3	16	2	3	2	2	2	11	46
17	22	1	2	4	2	3	2	3	4	20	1	1	2	4	4	3	4	19	3	3	2	3	3	14	53
18	28	2	4	5	5	4	4	5	1	28	3	1	2	5	5	4	5	25	3	4	3	3	5	18	71
19	35	2	3	3	2	2	3	4	3	20	2	2	2	2	2	2	2	14	3	2	3	3	4	15	49
20	28	2	3	4	3	3	3	3	3	22	1	1	3	4	4	4	4	21	1	4	3	1	3	12	55
21	32	2	4	3	3	4	4	3	3	24	3	3	3	4	3	4	3	23	3	4	4	3	3	17	64
22	45	1	4	4	4	3	4	3	3	25	3	2	3	2	4	5	4	23	3	5	2	3	3	16	64
23	25	2	3	3	4	1	3	4	3	21	1	2	2	5	4	4	4	22	3	4	2	3	4	16	59
24	35	2	4	4	3	2	4	4	4	25	2	1	3	4	3	5	3	21	2	5	4	2	4	17	63
25	36	2	3	3	4	3	3	4	4	24	1	2	4	4	4	4	4	23	4	4	2	4	4	18	65
26	42	2	4	4	3	2	4	4	4	25	2	1	3	4	3	5	3	21	2	5	4	2	4	17	63
27	28	2	3	3	4	3	3	4	4	24	1	2	4	4	4	4	4	23	4	4	2	4	4	18	65
28	42	1	4	4	3	2	4	4	4	25	2	1	3	4	3	5	3	21	2	5	4	2	4	17	63
29	52	1	3	3	4	3	3	4	4	24	1	2	4	4	4	4	4	23	4	4	2	4	4	18	65
30	41	1	2	3	4	2	2	3	4	20	2	2	3	4	3	4	3	21	2	4	2	2	3	13	54
31	48	1	3	3	4	1	3	4	3	21	1	2	2	5	4	4	4	22	3	4	2	3	4	16	59
32	28	2	4	4	3	2	4	4	4	25	2	1	3	4	3	5	3	21	2	5	4	2	4	17	63
33	48	2	3	3	4	3	3	4	4	24	1	2	4	4	4	4	4	23	4	4	2	4	4	18	65
34	32	2	4	4	3	2	4	4	4	25	2	1	3	4	3	5	3	21	2	5	4	2	4	17	63
35	27	2	3	3	4	3	3	4	4	24	1	2	4	4	4	4	4	23	4	4	2	4	4	18	65
36	29	2	2	3	4	2	2	3	4	20	2	2	3	4	3	4	3	21	2	4	2	2	3	13	54
37	25	2	3	3	4	1	3	4	3	21	1	2	2	5	4	4	4	22	3	4	2	3	4	16	59
38	31	2	4	4	3	2	4	4	4	25	2	1	3	4	3	5	3	21	2	5	4	2	4	17	63
39	25	1	3	3	4	3	3	4	4	24	1	2	4	4	4	4	4	23	4	4	2	4	4	18	65
40	22	2	4	4	3	2	4	4	4	25	2	1	3	4	3	5	3	21	2	5	4	2	4	17	63
41	32	2	3	3	4	3	3	4	4	24	1	2	4	4	4	4	4	23	4	4	2	4	4	18	65
42	29	2	2	3	4	2	2	3	4	20	2	2	3	4	3	4	3	21	2	4	2	2	3	13	54
43	32	1	3	3	4	1	3	4	3	21	1	2	2	5	4	4	4	22	3	4	2	3	4	16	59
44	29	1	4	4	3	2	4	4	4	25	2	1	3	4	3	5	3	21	2	5	4	2	4	17	63
45	28	1	3	3	4	3	3	4	4	24	1	2	4	4	4	4	4	23	4	4	2	4	4	18	65

40	22	2	4	4	3	2	4	4	4	25	2	1	3	4	3	3	3	21	2	5	4	2	4	17	65
41	32	2	3	3	4	3	3	4	4	24	1	2	4	4	4	4	4	23	4	4	2	4	4	18	65
42	29	2	2	3	4	2	2	3	4	20	2	2	3	4	3	4	3	21	2	4	2	2	3	13	54
43	32	1	3	3	4	1	3	4	3	21	1	2	2	5	4	4	4	22	3	4	2	3	4	16	59
44	29	1	4	4	3	2	4	4	4	25	2	1	3	4	3	5	3	21	2	5	4	2	4	17	63
45	28	1	3	3	4	3	3	4	4	24	1	2	4	4	4	4	4	23	4	4	2	4	4	18	65
46	28	2	4	4	3	2	4	4	4	25	2	1	3	4	3	5	3	21	2	5	4	2	4	17	63
47	35	2	3	3	4	3	3	4	4	24	1	2	4	4	4	4	4	23	4	4	2	4	4	18	65
48	22	1	2	3	4	2	2	3	4	20	2	2	3	4	3	4	3	21	2	4	2	2	3	13	54
49	25	2	3	3	4	1	3	4	3	21	1	2	2	5	4	4	4	22	3	4	2	3	4	16	59
50	48	2	4	4	3	2	4	4	4	25	2	1	3	4	3	5	3	21	2	5	4	2	4	17	63
51	45	2	3	3	4	3	3	4	4	24	1	2	4	4	4	4	4	23	4	4	2	4	4	18	65
52	25	1	4	4	3	2	4	4	4	25	2	1	3	4	3	5	3	21	2	5	4	2	4	17	63
53	30	1	3	3	4	3	3	4	4	24	1	2	4	4	4	4	4	23	4	4	2	4	4	18	65
54	25	2	2	3	4	2	2	3	4	20	2	2	3	4	3	4	3	21	2	4	2	2	3	13	54
55	28	1	3	3	4	1	3	4	3	21	1	2	2	5	4	4	4	22	3	4	2	3	4	16	59
56	53	1	4	4	3	2	4	4	4	25	2	1	3	4	3	5	3	21	2	5	4	2	4	17	63
57	28	2	3	3	4	3	3	4	4	24	1	2	4	4	4	4	4	23	4	4	2	4	4	18	65
58	23	2	4	4	3	2	4	4	4	25	2	1	3	4	3	5	3	21	2	5	4	2	4	17	63
59	24	2	3	3	4	3	3	4	4	24	1	2	4	4	4	4	4	23	4	4	2	4	4	18	65
60	26	1	2	3	4	2	2	3	4	20	2	2	3	4	3	4	3	21	2	4	2	2	3	13	54
61	25	1	3	3	4	1	3	4	3	21	1	2	2	5	4	4	4	22	3	4	2	3	4	16	59
62	28	1	4	4	3	2	4	4	4	25	2	1	3	4	3	5	3	21	2	5	4	2	4	17	63
63	27	2	3	3	4	3	3	4	4	24	1	2	4	4	4	4	4	23	4	4	2	4	4	18	65
64	30	2	2	3	4	2	2	3	4	20	2	2	3	4	3	4	3	21	2	4	2	2	3	13	54
65	35	2	3	3	4	1	3	4	3	21	1	2	2	5	4	4	4	22	3	4	2	3	4	16	59
66	21	1	4	4	3	2	4	4	4	25	2	1	3	4	3	5	3	21	2	5	4	2	4	17	63
67	28	1	4	4	3	2	4	4	4	25	2	1	3	4	3	5	3	21	2	5	4	2	4	17	63
68	30	2	3	3	4	3	3	4	4	24	1	2	4	4	4	4	4	23	4	4	2	4	4	18	65
69	31	1	2	3	4	2	2	3	4	20	2	2	3	4	3	4	3	21	2	4	2	2	3	13	54
70	30	1	3	3	4	1	3	4	3	21	1	2	2	5	4	4	4	22	3	4	2	3	4	16	59
71	32	2	4	4	3	2	4	4	4	25	2	1	3	4	3	5	3	21	2	5	4	2	4	17	63
72	28	1	3	3	4	3	3	4	4	24	1	2	4	4	4	4	4	23	4	4	2	4	4	18	65
73	28	2	4	4	3	2	4	4	4	25	2	1	3	4	3	5	3	21	2	5	4	2	4	17	63
74	29	2	3	3	4	3	3	4	4	24	1	2	4	4	4	4	4	23	4	4	2	4	4	18	65
75	35	2	2	3	4	2	2	3	4	20	2	2	3	4	3	4	3	21	2	4	2	2	3	13	54
76	36	2	3	3	4	1	3	4	3	21	1	2	2	5	4	4	4	22	3	4	2	3	4	16	59
77	35	2	4	4	3	2	4	4	4	25	2	1	3	4	3	5	3	21	2	5	4	2	4	17	63
78	35	1	3	3	4	3	3	4	4	24	1	2	4	4	4	4	4	23	4	4	2	4	4	18	65
79	40	2	3	4	3	2	3	2	2	19	1	1	2	3	3	3	3	16	2	3	2	2	2	11	46
80	42	2	2	4	2	3	2	3	4	20	1	1	2	4	4	3	4	19	3	3	2	3	3	14	53
81	44	1	4	5	5	4	4	5	1	28	3	1	2	5	5	4	5	25	3	4	3	3	5	18	71
82	48	2	3	3	2	2	3	4	3	20	2	2	2	2	2	2	2	14	3	2	3	3	4	15	49
83	36	1	3	4	3	3	3	3	3	22	1	1	3	4	4	4	4	21	1	4	3	1	3	12	55
84	29	2	4	3	3	4	4	3	3	24	3	3	3	4	3	4	3	23	3	4	4	3	3	17	64
85	32	2	4	4	4	3	4	3	3	25	3	2	3	2	4	5	4	23	3	5	2	3	3	16	64
86	28	2	2	3	4	2	2	3	4	20	2	2	3	4	3	4	3	21	2	4	2	2	3	13	54
87	22	1	3	3	4	1	3	4	3	21	1	2	2	5	4	4	4	22	3	4	2	3	4	16	59

**ANEXO N°8: Validación del instrumento**



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dx / Mg Vargas Heredia Jorge Abdo
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Universidad César Vallejo
- 1.3. Especialidad del experto: Lic y Mg en Administración
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de Compresión Cognoscitiva
- 1.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					98%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					98%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					98%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					98%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					98%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					98%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					98%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					98%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					98%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					98%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>98%</b>

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			

13	/			
14	/			
15	/			
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

*Es aplicable.*

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

*98%*

Ate. *25* de *abril* del 2019

*[Firma]*  
 Firma de experto informante  
 DNI N° *41843715*

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. Vargas Heróldo Jorge Alberto  
 1.2. Cargo e institución donde labora: Universidad Carlos Viallejo  
 1.3. Especialidad del experto: Lic y Mg en Administración  
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario del Sólido de Burnout  
 1.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		9 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					98%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					98%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					98%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					98%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					98%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					98%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					98%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					98%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					98%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					98%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>98%</b>

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			

13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

*Es aplicable*

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

98%

Ate, 25 de abril del 2019

*[Firma]*  
Firma de experto informante  
DNI N° 41843915

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr (Mg) Villar Casallo Freddy  
 1.2. Cargo e institución donde labora: D.T.C  
 1.3. Especialidad del experto: GESTIÓN Y FINANZAS  
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: ENCUESTA  
 1.5. Autor del instrumento: CHAOVA ORIHUELA LILIBETH HELEN

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Elimita las estrategias que responde al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Constata que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento.					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>85%</b>

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			



13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

85%

Ate, 23 de ABRIL del 2019

Firma de experto informante

DNI N° 08193124

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: D. (Mg.) VILLAN CASTILLO FREMY  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: D. T. C.  
 1.3. Especialidad del experto: GESTIÓN Y FINANZAS  
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: ENCUESTA  
 1.5. Autor del instrumento: CHAGUA ORIHUELA LILIPETH HELEN

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<u>8.5</u>

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

85%

Ate. 27 de Abril del 2019

.....  
 Firma de experto informante  
 DNI N° 08753164

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. BANDALES GANDOLAS, MIGUEL L.  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE TIEMPO COMPLETO - UCV  
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACION - RRHH - FINANZAS  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO  
 I.5. Autor del instrumento: CHAGUA ORIHUELA LILIBETH

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					85%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>85</b>

### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---

---

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85

At 26 de 04 del 2019

  
Firma de Experto Informante  
DNI N° 08437836

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: D. Mg. BARRALES ANDRÉS, MIGUEL  
 1.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE TIEMPO COMPLETO - UCV  
 1.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACION - RRHH - FINANZAS  
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO  
 1.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					85%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					85%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>85</b>

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			



13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---

---

IV. PROMEDIO DEVALORACION:


85

Ate 26 de 04 del 2019

Firma de experto informante

DNI N° 08439636

ANEXO N° 10: Acta de aprobación de originalidad de tesis

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-FR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, **Mg. Cervantes Ramón Edgard Francisco**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo sede Ate revisor (a) de la tesis titulada

**Síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Nef Axxes S.A.C., La Molina 2019**, de la estudiante **Chagua Orihuela, Lilibeth Helen**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **23%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Ate. 01 de Julio de 2019

  
.....  
Firma  
**Mg. Cervantes Ramón Edgard Francisco**  
DNI: 41843715

     
Revisó: Vicerectorado de Investigación / Aprobó: Vicerectorado de Investigación / Aprobó: Vicerectorado  
NOTA: Con este documento impresa diferente del original, e cualquier otro documento que se encuentre fuera de control.  
Virtual Triloxi con certificación como COPM NO CONTROLADA.



**ANEXO N° 9: REPORTE DE TURNITIN**

feedback studio **LILIBETH CHAGUA** SINDROME DE BURNOUT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL / 0



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los  
 colaboradores de la empresa Net Axvas S.A.C., La Molina 2019

**SIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
 ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**  
 Chagua Gribuela Lilibeth Helen  
 (ORCID: 0000-0002-8634-4714)


**ASESOR:**  
 Mg. Cervantes Ramón Edgard Francisco  
 (ORCID: 0000-0003-1317-6008)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
 Gestión de Organizaciones

**Lima - Perú**  
 2019

23%

<		>
1	repositorio ucvi.edu.pe <small>Internet Source</small>	12% >
2	Submitted to Universid... <small>Student Paper</small>	5% >
3	tesis.usaf.edu.pe <small>Internet Source</small>	1% >
4	Submitted to Universid... <small>Student Paper</small>	<1% >
5	Submitted to Universid... <small>Student Paper</small>	<1% >
6	repositorio sitz.edu.ec <small>Internet Source</small>	<1% >
7	Submitted to Universid... <small>Student Paper</small>	<1% >
8	Submitted to Universid... <small>Student Paper</small>	<1% >
9	repositorio upeu.edu.pe <small>Internet Source</small>	<1% >
10	www.scielo.org.mx <small>Internet Source</small>	<1% >
11	repositorio ucsp.edu.ec <small>Internet Source</small>	<1% >
12	www.theifbr.com <small>Internet Source</small>	<1% >



19-07-2019

Page: 1 of 65    Word Count: 19468    Text-only Report    High Resolution

ANEXO N° 12: Autorización de publicación de tesis

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b> UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo **Chagua Orihuela, Lilibeth Helen**, identificado con DNI N° **72356236** egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado

**Síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C., La Molina 2019**, en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

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

  
\_\_\_\_\_  
FIRMA

DNI: **72356236**

FECHA: 01 de Julio del 2019

 Revisó:  Vicerrectorado de Investigación / DEVAC / <b>FRUJILLO</b>	 Aprobó:  <b>MORA</b>	 Aprobó:  <b>UCV</b>	 Aprobó:  <b>PERU</b>
---	---	--	---

NOTA: Cualquier copia impresa diferente del original, y cualquier copia electrónica, no recurrentes fuera del Campus Virtual Típic serán consideradas como COPIAS NO CONTROLADAS.

**ANEXO N° 13: Autorización de la versión final del trabajo de investigación**



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

**Escuelas profesional de Administración**

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**Chagua Orihuela, Lilibeth Helen**

---

TÍTULO DE LA TESIS:

**Síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C., La Molina 2019**

---

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**Licenciada en Administración**

---

SUSTENTADO EN FECHA: **01 de Julio de 2019**

NOTA O MENCIÓN: **16**



**Mg. Cervantes Ramón Edgard Francisco**