



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Síndrome de burnout y compromiso organizacional de los
trabajadores de una entidad financiera sede Matriz - Tacna,
2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTORES:

Ferrando Espinoza, Alonso Daniel (ORCID: 0000-0003-0266-2609)

Ferrando Espinoza, Sandra Maribel (ORCID: 0000-0003-0540-8278)

ASESOR:

Dr. García Yovera, Abraham Jose (ORCID: 0000-0002-5851-1239)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi abuelita Paula desde lo más alto del cielo se siente muy orgullosa de este avance profesional. A mis padres Paúl y Edda, que me enseñaron a luchar día a día por mis sueños.

Alonso Daniel Ferrando Espinoza

Dedicado especialmente a la estrellita que me cuida desde el cielo, todo mis logros y metas son para ella. A mi hijo Adrianito por ser el impulso y la fuerza que me motiva a ser mejor cada día. A mis padres y a mi familia, por todo el apoyo y comprensión que me brindaron.

Sandra Maribel Ferrando Espinoza

Agradecimiento

Agradecemos a Dios, por ser nuestra fortaleza y guía, y su mano de fidelidad y amor han estado con nosotros hasta el día de hoy, también agradecemos a la universidad César Vallejo por habernos acogido en su prestigiosa casa de estudios y al Dr. Abraham José García Yovera por habernos guiado con paciencia y dedicación en el desarrollo de nuestro proyecto de investigación y por haber compartido sus conocimientos a lo largo de nuestra preparación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	i
Agradecimiento	ii
Índice de contenidos	iii
Índice de tablas	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables, Operacionalización	11
3.3 Población y muestra:	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimientos	15
3.6 Método de análisis de datos.....	15
3.7 Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	20
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	30

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Tabla cruzada entre el síndrome de burnout vs compromiso afectivo</i>	16
Tabla 2: <i>Tabla cruzada entre el síndrome de burnout vs el compromiso continuo</i>	17
Tabla 3: <i>Tabla cruzada entre el síndrome de burnout vs el compromiso normativo</i>	18
Tabla 4: <i>Tabla cruzada entre el síndrome de burnout vs el compromiso organizacional</i>	19

Resumen

El estudio tuvo como objetivo Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional de los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz-Tacna, 2021. el método empleado fue de tipo aplicada, de diseño no experimental y transversal y de nivel correlacional, siendo nuestra población 35 trabajadores, ejecutando un censo para la evaluación, y empleándose como instrumento el cuestionario. Se empleó el programa IBM SPSS XXIV, con el cual se elaboraron tablas de información, logrando determinar, en mayores frecuencias, calificativos de niveles de síndrome de burnout y compromiso organizacional regulares. Concluyendo que el síndrome de burnout se relaciona de forma significativa con el compromiso organizacional de los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz-Tacna, 2021, lo cual se debe al coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0.614 que indica la existencia de una correlación moderada, y un valor de significancia de 0.00 que siendo menor de 0.05 determina la existencia de una relación significativa entre las variables, y que permite dar cuenta que a medida que el síndrome de burnout es menor en los trabajadores, se logra que exista un mejor compromiso organizacional en los mismos.

Palabras clave: Síndrome de burnout, compromiso organizacional, afectivo, normativo, continuo

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between the burnout syndrome and the organizational commitment of the workers of a financial entity headquartered in Matriz-Tacna, 2021. The method used was of an applied type, of a non-experimental and transversal design and of a correlational level, being the population of 35 workers, executing a census for the evaluation, and using the questionnaire as an instrument. The IBM SPSSXXIV program was used, with which information tables were elaborated, managing to determine, in higher frequencies, qualifiers of levels of burnout syndrome and regular organizational commitment. Concluding that the burnout syndrome is significantly related to the organizational commitment of the workers of a financial institution headquarters-Tacna, 2021, which is due to the Spearman's Rho correlation coefficient of -0.614 that indicates the existence of a correlation moderate, and a significance value of 0.00 that, being less than 0.05, determines the existence of a significant relationship between the variables, and that allows us to realize that as the burnout syndrome is lower in the workers, it is achieved that there is a better organizational commitment to them.

Keywords: Burnout syndrome, organizational commitment, affective, normative, continuous

I. INTRODUCCIÓN

Uno de los padecimientos más comunes hoy en día en referencia al ámbito laboral, corresponde al síndrome de burnout, reconocido por la Organización Mundial de la Salud como una enfermedad caracterizada por emociones con grados altos de agotamiento, y presencia de cansancio físico y mental en estados repetitivos. Por ello, se determinará la relación del burnout con el trabajo.

Vidotti et. al., (2019) en su artículo Síndrome de burnout, calidad de vida y estrés laboral en empleados de enfermería, su finalidad es evaluar la aparición del síndrome de Burnout, la relación con el estrés laboral y la calidad de vida entre empleados de enfermería concluyendo que en los profesionales estudiados la presencia del síndrome de *burnout* fue el 20,9% vinculado con el alto grado de estrés ocupacional y percepciones negativas de calidad de vida. Los resultados se tomarán como referencia en el presente estudio a desarrollar, relacionando el síndrome de burnout con el compromiso organizacional.

Bedoya, (2017) en su artículo Presencia del síndrome de burnout en empleados de un hospital público de Colombia, su propósito es establecer la existencia del síndrome de burnout en ellos, se hizo el análisis de ciertos factores de interés, y se concluyó que el servicio de salud se identificaron peligros laborales, como el burnout por los cambios frecuente de turnos (día, noche), que afectan en la atención de los pacientes y sus acompañantes. Cuando la prevalencia es baja, afecta principalmente en el puesto de auxiliar de enfermería y en el sexo femenino, siendo esta la población más afectada.

Moreno, (2019) en su artículo Compromiso Organizacional y riesgos Psicosociales, el objetivo es realizar un análisis de las relaciones del compromiso y el riesgo, conjuntamente con otros parámetros que conducen a mejorar el rol de los colaboradores en una institución. Se concluyó que es prescindible la presencia de una preocupación por el desarrollo de lazos sólidos respecto a la institución y los trabajadores, por medio de opciones primarias que permitan generar un ambiente de trabajo adecuado que mejore los vínculos laborales y con ello el compromiso organizacional cuidando la salud de los colaboradores y manteniendo bajo control los factores de riesgo psicosocial.

Yslado, et. al., (2019) en su artículo Síndrome de Burnout Laboral y Satisfacción Laboral de los Profesionales de la Salud, busca establecer el vínculo funcional del desgaste laboral con la satisfacción laboral de los expertos de la

salud en 02 hospitales del Perú, concluyó que la prevalencia integral de la alta tasa de desgaste laboral es del 33,3%, y hay un vínculo funcional negativo y de significancia del síndrome de burnout con la satisfacción laboral. La principal dimensión del S.B es la despersonalización y el principal componente impulsor de la satisfacción laboral son las atribuciones económicas. Con base en variables sociodemográficas y ocupacionales, no hubo discrepancias significantes.

Baez et. al., (2019) en su artículo, el método conceptual del compromiso en la organización de la empresa cubana está enfocado en promover su mejoramiento y la incidencia de intenciones de rotación a partir del manejo de variables psicosociales. Concluyó que el modelo conceptual se sustenta en las variables que son los pilares de la Estructura El argumento y método: prospectivo, estratégico y sistemático, que explica los componentes y la relación entre ellos. Otro factor limitante para mejorar el C.O es la falta de cultura organizacional, ya que no se considera un factor importante en la gestión humana para lograr sus objetivos, sustentabilidad y competitividad.

Gastelu y Arce, (2021) en su artículo Compromiso Organizacional y Contrato Psicológico de Vendedores en Organizaciones de Distribución de Productos de Belleza, su propósito de comprender las variables de compromiso en la organización con base en la Teoría de Meyer y Allen (1991) y tratado psicológico y la teoría de Rosseau (2000). El artículo revela que los tipos de contratos que tienen una alta correlación con los compromisos organizacionales son relacionales y equilibrados. El tipo de contrato transitorio tuvo una correlación de significancia con el compromiso en la organización. Finalmente, este trabajo será importante a considerar para la presente investigación.

El presente estudio, se realizará en MiBanco - Tacna, entidad bancaria que ofrece servicios y productos financieros mediante préstamos personales y para negocios, CTS, apertura de cuentas de ahorros, corrientes y empresariales, y seguros de protección, SOAT y multirriesgo (MiBanco, 2021). Cuenta con trabajadores que por el nuevo escenario debido a la covid-19 y ante la recesión económica, son expuestos a mayores dificultades, habiendo mayores factores que atentan con que estos padezcan de estrés. Cabe resaltar que la institución no ha ejecutado programas que apuesten por hacer frente a dicha problemática, no contando además con especialistas en salud que atiendan este ámbito. En tanto, el compromiso organizacional se ve comprometido, y ello afecta en el

cumplimiento de los objetivos y metas de cada puesto de trabajo e institucionales.

Problema general: ¿Cómo se relaciona el síndrome de burnout y el compromiso organizacional de los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz-Tacna, 2021?, problemas específicos: ¿Cómo se relaciona el Síndrome de Burnout y compromiso afectivo de los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz-Tacna, 2021?, ¿Cómo se relaciona el Síndrome de Burnout y compromiso continuo de los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz-Tacna, 2021?, ¿Cómo se relaciona el Síndrome de Burnout y compromiso normativo de los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz-Tacna, 2021?

El estudio se justifica a nivel teórico, que se generen nuevos conocimientos respecto del estudio síndrome de burnout y el compromiso organizacional, logrando que se amplíen los conocimientos. A nivel práctico, la investigación trasciende, dado que permite generar reflexión por las necesidades de mejoras y cambios organizacionales, identificando las falencias sobre las que la entidad financiera debe mejorar, y motivando compromisos de los directivos para lograr preocupación sobre la situación laboral. A un plano metodológico, es una base para que se realicen futuras investigaciones y se haga resolución de casuísticas con relación al contexto en evaluación, permitiendo que los investigadores consideren la usabilidad de la metodología en resolución de problemas.

Objetivo general: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional de los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz-Tacna, 2021, objetivos específicos: a) Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso afectivo de los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz-Tacna, 2021, b) Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso continuo de los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz-Tacna, 2021 y c) Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso normativo de los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz-Tacna, 2021.

Hipótesis general: H₁: El síndrome de burnout se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz-Tacna, 2021; H₀: El síndrome de burnout no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz-Tacna, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Medina, (2018) realizó un estudio síndrome de burnout y el compromiso organizacional de los administradores de las entidades de educación superior ecuatorianos. La razón del estudio fue establecer cómo el Síndrome de Burnout afecta al compromiso organizacional de la plana administrativa en las entidades de educación superior. Es un estudio nivel exploratorio, descriptivo y correlacional; tuvo como población 966 trabajadores y la muestra fue 275 colaboradores. Los instrumentos y técnicas utilizados fue la Escala de Compromiso organizacional formulada por Meyer et al. (1993) y el Test MBI. Maslach "Burnout" Inventory (formulado por Maslach y Jackson, 1981). En este estudio concluyeron que el Síndrome de Burnout tiene impacto en el Compromiso Organizacional, a través del estudio se encontró que la dimensión de personalización se posiciona en un grado elevado, tiendo así un vínculo directo con el compromiso que está posicionado en el nivel medio, influyendo en los 03 elementos del compromiso organizacional.

Por otro lado, Tumbaco, (2021) en su trabajo titulado "Síndrome de Burnout y su Impacto en el Compromiso de la Organización de Expertos de la Salud del Centro de Salud Venus de Valdivia de Guayaquil-Ecuador" Tipo C en 2020; su principal objetivo es proponer planes de mejora a través de la investigación estadística, Determinar el impacto del síndrome de burnout y el compromiso de la organización de los expertos en la salud del Centro de Salud Venus de Valdivia Tipo C. El método de estudio es no experimental y horizontal, el alcance es descriptivo y relevante, métodos deductivos y el uso de técnicas de encuesta; población es de 85 trabajadores, la muestra de investigación es de 84 trabajadores, y la investigación se determinan las variables, operabilidad y procesamiento de datos, se obtiene el análisis de resultados. Concluyeron que el síndrome de burnout se muestra principalmente en individuos con exceso de trabajo y con ritmos laborales y personales muy ocupados. Con respecto al compromiso organizacional se basa en el apego y personalización de cada colaborador en su entorno de trabajo.

En tanto, Solano, (2020) en su tesis titulada Síndrome de Burnout en el compromiso organizacional de los militares de las fuerzas aéreas de Ecuador, Sangolquí – Ecuador. Como objetivo principal de la investigación es establecer la situación laboral y utilizar dimensiones del síndrome de burnout y compromiso de la organización para plantear tácticas que optimicen la calidad de trabajo y vida de los militares de las fuerzas aéreas de Ecuador. La metodología desarrollada fue un

enfoque cuantitativo, las herramientas de recolección de información se medió mediante escala de Likert. El alcance del estudio es descriptivo y correlacional. Su muestra es de 363 integrantes de la FAE. Se concluyó que la dimensión de baja realización fue un elemento importante que condujo al desarrollo de este síndrome; es por ello en la institución en mención existe una alta tasa de deserción, también se observó que estos desertores tienen que recurrir a otras instituciones aeronáuticas privadas para así poder gozar de mayores beneficios económicos.

Así mismo, Chagua, (2019) en su investigación Síndrome de Burnout y el compromiso organizacional de los Trabajadores de la Empresa Net Axxes S.A.C., La Molina 2019, Lima, Perú. El objetivo es explicar la relación del síndrome de agotamiento del empleado y el compromiso con la organización en Net Axxes SAC, La Molina 2019. Se aplicó el método cuantitativo, investigación aplicada, correlacional, de diseño no experimental de corte transversal. Población 87 empleados, entre mujeres y hombres de la empresa. La conclusión es que sí hay una correlación negativa de significancia del síndrome de burnout con el compromiso organizacional con los colaboradores de la empresa, o sea, cuando el síndrome de burnout aumenta significativamente, la lealtad de los colaboradores hacia la organización disminuye. La presente investigación es importante porque estudia de manera similar las variables que se analizarán en la investigación, es decir la relación entre el burnout y el compromiso.

Además, Sánchez, (2021) en su investigación "Compromiso Organizacional y Síndrome de Burnout" por una colaboradora del Centro de Emergencia de la Mujer en Situaciones de Pandemia, Tumbes, 2021; Trujillo-Perú". Se estableció el vínculo entre el compromiso en la organización de las trabajadoras del 4to Centro de Emergencias de la Mujer y el síndrome de burnout en situación de pandemia Tumbes, 2021. Se aplicó un método cuantitativo, cuyo diseño fue no experimental de corte transversal, fue aplicado a 56 trabajadores. En este estudio, el hallazgo más relevante es una correlación inversa significativa al alcanzar un coeficiente Pearson= -0.729 ; $p = 0.000$ ($p < 0.05$), en relación a las 02 variables de estudio, por tal motivo se rechazó la Hipótesis Nula (H_0). En conclusión, existe significativamente un vínculo inverso entre el compromiso organizacional y el síndrome de Burnout de los colaboradores del CEM en pandemia, Tumbes, 2021.

Así también, Suazo, (2019) en su trabajo "Síndrome de Burnout y Compromiso de la Organización con Trabajadores de una Empresa en Lima

Metropolitana", 2018; Lima, Perú; estableció un conjunto integral de colaboradores para determinar los colaboradores de Lima Metropolitana en 2018 meta del vínculo del malestar con el agotamiento y compromiso organizacional. El diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo y de corte transversal, presentó también un método cuantitativo. Su población fue de 126 empleados de ambos géneros entre edades de 20 y 68 años de educación superior completa e incompleta. Por tanto, obtuvimos una muestra del 100% de 49 mujeres y 77 hombres. Se concluyó que existe una relación directamente proporcional entre las variables de estudio analizadas, debido que su coeficiente resultante es ($\rho = 0.242$) y el coeficiente de significancia fue 0.006. Por tanto, podemos decir que, si bien todo tipo de mutación afecta a una variable, también afecta a otra variable de la misma forma.

Por otro lado, Perea, (2016) en su trabajo síndrome de burnout y satisfacción en el trabajo de los trabajadores del Centro de Salud de Bolognesi en Tacna, 2016; su propósito es establecer el vínculo del síndrome de agotamiento laboral con la satisfacción laboral de los empleados del Centro de Salud de Bolognesi 2016. Respecto al método de estudio fue descriptivo y transversal. Su población estuvo compuesta por 40 trabajadores que vienen laborando un periodo mayor a los 3 meses. La conclusión de este trabajo fue que no hay un vínculo de significancia entre el síndrome de burnout laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud involucrado, donde la composición predominante del estado civil es que son solteros. Por otro lado, el grupo ocupacional que concentra mayor porcentaje son las enfermeras, y su situación laboral es que están nombradas. Estas dos variables estudiadas se relacionan con las que se evaluarán en la presente tesis, por lo que su conclusión es relevante a considerar.

De la Cruz, (2018) en su estudio Síndrome de burnout y satisfacción laboral en los profesores de las entidades educativas públicas de educación básica regular del distrito de Pocollay – Tacna, 2018. Su propósito es establecer la relación entre el burnout docente y su satisfacción laboral, distrito de Pocollay educación básica general pública Institución educativa-Tacna 2018. El diseño de este estudio es relevante, básico y descriptivo. La población es de 115 docentes, 3 niveles de las entidades públicas iniciales de educación básica regular, educación primaria y secundaria-Pocollay, Tacna 2018. Su conclusión fue que sí hay un vínculo entre los

elementos del estudio, y también es posible que la conclusión sea que, si existe síndrome de burnout, y la satisfacción laboral de los profesores en estas entidades educativas públicas fue moderada. Este estudio pone en evidencia que el burnout es una patología que está presente en los ciudadanos tacneños, y merece su estudio, identificación y plan de acción para contrarrestarlo.

Así también, Montalico, (2021) en su estudio satisfacción laboral y compromiso de la organización de los empleados de la Asociación Benéfica Tacna en 2020. Se estableció como meta establecer el vínculo entre la satisfacción laboral y los compromisos organizacionales de los empleados de la Asociación Benéfica Tacna 2020. La investigación tuvo un tipo básico o puro, de nivel relacional. La población son 40 colaboradores que tienen contrato indefinido. Los colaboradores se encuentran satisfechos en un 92.5% en su dimensión significación de tarea, el 75% es de mediana satisfacción en la dimensión condiciones de trabajo, entre los individuos y/o trabajadores sociales de la dimensión reconocimiento, el 45% dijo estar moderadamente satisfecho y el 92,5% de ellos mencionó que estaba moderadamente satisfecho con los intereses económicos. Esto indica que el 85% de los empleados muestra una satisfacción laboral moderada y el 65% de los colaboradores son leales a la organización. Finalmente, los resultados evidenciaron que la satisfacción laboral está relacionada de manera significativa.

A continuación, se presentan las principales teorías de síndrome de burnout:

Según Aliaga, (2017) corresponde a los efectos del estrés laboral, cuando el trabajador no lo logra controlar, lo que conduce a generar cansancio emocional, depresión e incluso desmotivación en función del puesto de trabajo desempeñado, y que en parte debe también a una rutina diaria sobrecargada, afectando sobre todo a trabajadores con bastante tiempo en un lugar de trabajo.

Leal Rubio (1993) citado por Carlin, (2014), es un síntoma depresivo que se origina de lo que el individuo percibe como un fracaso de sus propias intervenciones, pérdida de autoestima por lo vivido en su trabajo y esfuerzo que no fueron útiles.

Por otro lado, Pinnes et al., (1981) citado por Bosqued, (2008), lo describe como etapa de agotamiento mental, emocional y físico, ocasionado por continuas circunstancias que son emocionalmente demandantes.

Factores: según López, (2017) menciona factores endógenos en el DSM-5 o CIE, como temperamento, personalidad y personalidad, antecedentes familiares, tendencia a la depresión o ansiedad, y determinadas enfermedades.

Del mismo modo nos indica a los factores exógenos conformados por estructura, dinámica familiar y el ambiente social (nivel socioeconómico). Por otro lado Huamán y Rodríguez, (2017) establecieron 4 factores relacionados con el desarrollo del Burnout. Edad: Los jóvenes profesionales muestran un índice alto de burnout. Sexo: las mujeres tienen un índice mayor de agotamiento emocional. Estado Civil: los individuos que tienen una carga familiar, son aquellas que tienen mayores fuentes motivacionales y grandes aspiraciones por velar y proteger a su entorno, por lo que es menos probable que puedan padecer este síndrome. Horario Laboral: la gran mayoría de las empresas no respetan el horario establecido a su personal, alterando el estilo de vida de sus colaboradores.

Niveles: Graue et. Al, (2017) Leve: se presentan síntomas vagos e inespecíficos. El colaborador se vuelve poco activo al trabajo. Moderado: se manifiesta mediante insomnio, problemas de atención y concentración, tienden a auto medicarse. Grave: se desarrolla aborrecimiento por el trabajo a realizar, cinismo hacia la profesión y los clientes, conduce a un elevado ausentismo laboral. Extrema: caracterizado por crisis existenciales.

Se caracteriza, según El-Sahili, (2015), tiene 3 aspectos:

Deterioro del compromiso con el trabajo: cuando se trabada enfadado, Si no puede cumplir el deseo como antes, puede volverse cada vez más incómodo. Desgaste emocional: cuando dominan las emociones negativas de ira, ansiedad y depresión, y desaparecen las emociones positivas de entusiasmo, dedicación, seguridad y disfrute. Desajuste entre la persona y el trabajo: es cuando pierden el interés de manera paulatina por razones que creían atribuibles a sí mismas y es dificultoso que observen las causas que se dieron en su entorno y que ocasionaron ese desajuste. La insatisfacción en el lugar de trabajo origina menos dedicación y las sanciones por este hecho generan desilusión.

Dimensiones: Maslach y Jackson, (1981) citado por Maslach, (2009):

Agotamiento emocional: Es definido como agotamiento, fatiga física y mental, o ambos. Es cuando sientes que no puedes dar más a las personas que te rodean. Este es el componente principal del síndrome y está referido a personas que expresan agotamiento mental y recursos emocionales sobrecargados.

Despersonalización: Al tener sentimientos, actitudes y reacciones negativas, alienadas e indiferentes hacia los demás, especialmente clientes, pacientes, usuarios, etc. Está relacionado con la pérdida de motivación y la

irritabilidad. La persona lucha por mantenerse alejada de su entorno laboral, es cínica, irritable, sarcástica, y en ocasiones utiliza etiquetas insultantes para hacer referencia a los interesados, pacientes o clientes, haciéndolos sentir con culpa por los fracasos y mal desempeño en su labor.

Realización personal: se da en el momento que las personas notan que los requisitos requeridos son mayores que su capacidad para cumplirlos de forma efectiva. También se relaciona con reacciones adversas en relación a uno mismo y con su labor, como alienación de los vínculos personales y de especialidad, desempeño laboral bajo, falencia en la capacidad para trabajar en presión alta y autoestima baja. La carencia de crecimiento profesional se caracteriza por una extrema decepción y frustración cuando se dedica a actividades profesionales.

Por otro lado, las principales teorías del compromiso organizacional:

Vilca, (2017) menciona que el compromiso organizacional es uno de los conceptos más empleados en la investigación organizacional por su indudable vinculación empírica con un alto rendimiento laboral, un bajo absentismo, una menor rotación de personal y una mayor participación e implicación laboral.

En tanto, Medina, (2018) lo define como las actitudes, en el cual el trabajador muestra un deseo de permanencia en la institución, y que lo manifiesta y demuestra por medio de sus cualidades a favor de la obtención de mejoras o beneficios para la entidad, demostrando para ello lealtad y preocupación.

Así mismo, Torres y Díaz, (2012) es el nivel de identificación en el cual un colaborador tiene con la entidad, así como el deseo de continuar teniendo participación activa, también está vinculado con la lealtad del colaborador y el alcanzar objetivos en la empresa. Mediante el compromiso de los colaboradores, fortalecieron sus valores con la empresa, que a su vez estableció una interacción entre los dos para enfrentar los desafíos de la empresa y lograr logros destacados en su trabajo. Esta es una cualidad en relación a su labor, un sentido amplio de satisfacción, ya que es aplicado a la empresa integralmente, no solo a la labor en sí.

Importancia: Montoya, (2016) sostiene que el capital humano es el eje fundamental en una empresa y su desempeño se evalúa según el cumplimiento de objetivos institucionales. El compromiso organizacional es muy importante ya que si, los trabajadores asumen responsabilidades con la empresa, entonces la eficacia de

la organización será mayor y esto se verá reflejado en el cumplimiento de sus objetivos planteados.

De acuerdo a los elementos: Torres y Díaz, (2012) afirma tres elementos: Determinar las metas y los valores de la organización. Dispuesto a contribuir al logro de la empresa de sus objetivos y metas. Anhelos de ser miembro de la empresa.

Swinscoe, (2013) sostiene 05 elementos principales por (Frías, 2014): Centrarse en la importancia del compromiso: los individuos se sienten con mayores oportunidades de aprendizaje y crecimiento. Felicidad: Significa que los empleados están orgullosos de su trabajo y del lugar donde trabajan. Esto requiere motivación: Esto lo logran los empleados que sienten que el trabajo que realizan es importante, y que tienen un sentido de responsabilidad y autonomía que les permita sentirse relacionados con los compañeros forma parte de una causa grande. Avisar al equipo: Aquellos colaboradores que no tienen ningún compromiso con la organización no tienen una comprensión clara de la dirección de su empresa. Asegurar un trato justo: los directivos de la empresa deben tratar bien y de manera justa a todos los empleados durante todo el ciclo de trabajo.

Dimensiones: De acuerdo a Meyer y Allen, (1991) tiene 03 dimensiones:

Compromiso afectivo: (Deseo) está referido al vínculo emocional de los colaboradores con la empresa, que irradia el afecto emocional de las personas a la satisfacción de requerimientos (psicológicas en especial) y expectativas, y al disfrute de la persistencia en la entidad. Los colaboradores que presentan este compromiso están orgullosos de ser parte de la entidad.

Compromiso de continuidad: (Necesidad) está referido a la aprobación humana, que está relacionada con el costo (financiero, físico, psicológico) y la escasez de nuevas oportunidades laborales, si decide renunciar a la empresa. Es decir, los empleados se sienten invertidos en esta entidad ya que han realizado una inversión de su tiempo, energía y dinero.

Compromiso normativo: (Deber) está referido a la afirmación en la fidelidad a la empresa, remunerada de cierta manera, quizás para obtener ciertos beneficios; por ejemplo, cuando una organización asume costes de adiestramiento. En esta clase de compromiso, debido a la responsabilidad que tiene la organización de brindar a los empleados oportunidades o recompensas para apreciar, se formará un fuerte atractivo permanente en la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de la presente investigación será aplicada. Conforme a Hernández, Fernández, & Baptista, (2014), la investigación será aplicada debido a que tiene como propósito dar solución a un problema de investigación, a partir de la utilización del conocimiento científico previo.

En cuanto al diseño de nuestra investigación, este será no experimental y transversal. Según Mendoza y Hernández, (2018), es no experimental puesto que para el progreso de este estudio no se manipularán las variables y tampoco se realizó inferencia sobre el contexto en el que se desenvuelven los trabajadores de la entidad en estudio. Al mismo tiempo, es transversal, debido a que el estudio se realizó en un solo momento en el tiempo.

Cabe precisar que la investigación presenta un nivel de diseño correlacional. Según Mondragón, (2014) lo define como una técnica estadística utilizada para comprobar la relación entre 2 o más variables. Así también, tal como indican Hernández et al., (2014), el nivel correlacional presenta como finalidad examinar el vínculo de interdependencia de 02 variables, siendo en este estudio lo manifestado entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional.

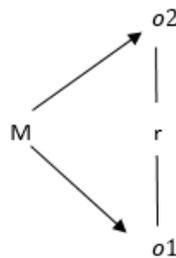
Dónde:

M= Muestra

o1=Variable 1

o2= Variable 2

r= Relación entre las variables



3.2 Variables, Operacionalización

Variable: Síndrome de burnout

Definición conceptual

Según Leal Rubio (1993) citado por Carlin (2014), expresa que el síndrome de burnout está referido a una especie de síntoma depresivo, que surge del sentimiento personal de que la intervención ha fracasado y pierde la autoestima por la experiencia de que su trabajo y arduo trabajo son inútiles.

Definición operacional

El síndrome de burnout se operacionaliza en función de 03 dimensiones según los autores Maslach, Jackson, & Leiter (1986): Cansancio, despersonalización y realización personal.

Dimensión

- Cansancio emocional

Indicador:

Agotamiento por el trabajo.

Cansancio al final de la jornada.

Fatiga al levantarse.

Cansancio por trabajar todo el día con gente.

Desgaste por el tipo de trabajo.

Frustración laboral.

Demasiadas horas en el trabajo.

Estrés por estar en contacto con otras personas.

Agotamiento por sentirse al límite de sus posibilidades

- Despersonalización

Indicador:

Frialdad emocional.

Trato impersonal hacia los demás.

Insensibilidad por la profesión que ejerce.

Indiferencia hacia los demás.

Sentimiento de culpa por los problemas de los demás.

- Realización personal

Indicador

Falta de empatía.

Soluciones ineficaces a los problemas de otros.

Influencia negativa a través de mi trabajo.

Energía en el trabajo.

Clima laboral negativo

Bajo estímulo después de trabajar.

Falta de valoración a mi profesión.

Desinterés por la solución de problemas laborales.

Escala de medición: Ordinal.

Variable: Compromiso organizacional

Definición conceptual

Torres y Díaz (2012) consideran que el compromiso organización es el nivel de reconocimiento de los empleados a su empresa y su anhelo de continuar integrando de manera activa la organización, también se relaciona con la lealtad de los trabajadores y el cumplimiento de las metas de la organización.

Definición operacional

El compromiso organizacional se operacionaliza en tres dimensiones según Mayer y Allen (1991): Compromiso afectivo, compromiso continuo, y compromiso normativo

Dimensión

- Compromiso Afectivo

Indicador

Apego
Significado de la institución
Sentimiento de familia
Problemas institucionales
Futuro en la institución
Parte de la institución

- Compromiso Continuo

Indicador

Alternativas a la institución
Dejar la institución
Sentimiento de permanencia
Voluntad de permanencia
Escasez de alternativas
Efectos en la vida
Entrega a la institución

- Compromiso Normativo

Indicador

Obligación personal
Deber moral
Abandono de la empresa
Lealtad
Culpabilidad
Deber con la institución

Escala de medición: Ordinal.

3.3 Población y muestra:

Población: La conforman 35 trabajadores de la entidad MiBanco ciudad de Tacna. Según López, (2004), lo define como el conjunto de sujetos u objetos de interés que brindan información para dar conocimiento de algo en un estudio.

Muestra: Ventura, (2017), es un subconjunto de la población que se conforma por las unidades que serán de análisis. Tomado en cuenta ello, la muestra será la misma que la población (35 trabajadores) por ser una población finita. Se realizó en censo, es decir, se evaluó al total de la población de trabajadores. Ello corresponde a un muestreo no probabilístico.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: Fue la encuesta. De acuerdo a Bastis, (2020), son procesos y actividades que permiten dar accesibilidad al investigador para que se obtenga información que dé cumplimiento al objetivo del estudio.

Instrumento: Se empleará el cuestionario. Como precisa Meneses, (2016), es un instrumento que se emplea en la metodología de las encuestas mediante un conjunto de procedimientos organizados para su diseño, proceso de administración, y recolección de datos obtenidos. El síndrome de Burnout es medido por Maslach Burnout Inventory creado por Maslach, Jackson & Leiter (1986), de administración auto-aplicada, tiene 22 ítems y sus dimensiones son: Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal. El compromiso organizacional se utilizará el Cuestionario de compromiso organizacional (CCO) de Meyer y Allen (1991) de administración auto-aplicada, de 19 ítems, sus dimensiones son: Compromiso afectivo, compromiso continuo y compromiso normativo

Validez: Hernández et al., (2014) es el nivel en que ciertamente un instrumento evalúa la variable que desea evaluar. Su validación, será mediante juicio de expertos, solicitaremos a profesionales temáticos y metodológicos que establezcan si nuestros instrumentos presentan alta validez dado que es objetivo de la investigación

Confiabilidad: Ambos instrumentos se hará mediante la prueba de Alfa de Cronbach, según manual original. Para el síndrome de Burnout el índice de confiabilidad de Agotamiento Emocional es de 0.90, Despersonalización es de 0.79 y respecto a Realización Personal, es de 0.71, siendo la consistencia interna del instrumento conjunto de 0.80. En caso del compromiso organizacional, el índice de confiabilidad de C. continuo es de 0.77, para C. normativo es de 0.812 y para C. afectivo, es de 0.889, siendo la consistencia interna del instrumento conjunto de 0.827.

3.5 Procedimientos

La recolección de datos se efectuó en primera instancia una solicitud dirigida a la Gerencia de MiBanco, con el propósito de pedir la aprobación de implementación de los instrumentos de recopilación de datos. El documento fue dirigido y firmado por los investigadores, indicando la forma en la que se tomó los datos, es decir, mediante el empleo de los instrumentos encaminados a cada uno de los trabajadores de la entidad. Dada la autorización, se hizo visita a la institución y se explicó a cada uno de los trabajadores el objetivo de su implementación y forma de llenado, luego se procedió a brindar el cuestionario digitalmente para su correcto llenado.

3.6 Método de análisis de datos

El procedimiento fue descriptivo, puesto que se implementó en gabinete con todos los datos logrados a partir de los instrumentos de recolección de datos empleados. Con los datos conseguidos después de aplicar cuestionarios, se ejecutó su análisis en el programa IBM SPSS para Windows Versión XXIV, el cual es un software de corte estadístico, que permitió tabular los datos del instrumento, mediante las opciones del menú obtuvimos las tablas y figuras de información, logrando así mayor didáctica en su representación. Con uso del programa también se ejecutó pruebas estadísticas, a fin de medir los coeficientes estadísticos que determinaron la existencia de relación entre variables, en este caso, mediante la prueba de correlación de Rho-Spearman, lo cual es una test no paramétrico y correlacional que explicó la asociación entre variables en función del criterio de no existencia de distribución según la prueba de Shapiro Wilk. Con la prueba citada, se estimó el valor de significancia que establece si existe o no relación entre variables y se halló el coeficiente de correlación a fin de establecer el nivel de asociación de las variables.

3.7 Aspectos éticos

Salazar et. al., (2018) lo relacionado a la ética es muy importante al momento de realizar la investigación, dado que toma en consideración el respeto de los estilos metodológicos empleados, normativos de citación y referenciación. Es así que, el estudio se implementó considerando el principio a ética profesional, demostrando por tanto compromiso y responsabilidad en respecto a la autenticidad y honestidad de la data obtenida y sobre el contenido del documento, brindando garantías que todos la datos recolectados y resultados fueron adquiridos en base a las actividades de recolección de datos, sin que ello implique inferencia a beneficio propio.

IV. RESULTADOS

A continuación, mostramos el resultado según la aplicación del instrumento:

El primer objetivo específico fue Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso afectivo de los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz-Tacna, 2021.

H₁: Existe relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso afectivo en los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz - Tacna, 2021.

H₀: No existe relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso afectivo en los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz - Tacna, 2021.

Tabla 1:

Tabla cruzada entre el síndrome de burnout vs compromiso afectivo

		Dimensión 1: Compromiso Afectivo			Total	Correlación
		Bajo	Regular	Alto		
Variable: Síndrome de burnout	Bajo	5.7%	40.0%	14.3%	60.0%	Rho de Spearman
	Regular	5.7%	31.4%	2.9%	40.0%	-0.200
	Alto	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	Sig. (bilateral)
Total		11.4%	71.4%	17.1%	100.0%	0.249

Nota: En relación a nuestra tabla 03, empleamos Rho de Spearman, logrando una correlación bilateral entre variable-dimensión de un $r = -0.200$, se afirma que existe una correlación negativa baja, es decir, el tener un bajo síndrome de burnout permite que el compromiso afectivo mejore.

Para aceptar o rechazar la hipótesis específica 01, se utilizó el Rho de Spearman se alcanzó una Sig. Bilateral de $0.249 > 0.05$, por ello rechazamos la hipótesis alterna y aceptamos la hipótesis nula, se sustenta mediante el cruce de porcentajes, comprobando que el síndrome de burnout presenta relación de forma significativa sobre el compromiso afectivo con un 14.3%.

De acuerdo con el análisis inferencial en la entidad financiera debería mejorar las condiciones para asegurar un ambiente de trabajo que motive a generar prácticas para hacer frente al síndrome de burnout, lo que permitirá mejorar los lazos afectivos entre el personal a favor de la institución.

El segundo objetivo específico fue Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso continuo de los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz-Tacna, 2021.

H₁: Existe relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso continuo en los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz - Tacna, 2021.

H₀: No existe relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso continuo en los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz - Tacna, 2021.

Tabla 2:

Tabla cruzada entre el síndrome de burnout vs el compromiso continuo

		Dimensión 2: Compromiso Continuo			Total	Correlación
		Bajo	Regular	Alto		
Variable: Síndrome de burnout	Bajo	0.0%	40.0%	20.0%	60.0%	Rho de Spearman
	Regular	14.3%	22.9%	2.9%	40.0%	-0.494
	Alto	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	Sig. (bilateral)
Total		14.3%	62.9%	22.9%	100.0%	0.003

Nota. Elaborado con IBM SPSS Windows XXIV

Nota: En la tabla 04, utilizamos el Rho de Spearman, alcanzando una correlación bilateral entre variable-dimensión de un $r = -0.494$, se afirma que existe una correlación negativa moderada, es decir, el tener un bajo síndrome de burnout permite que el compromiso continuo mejore.

Para aceptar o rechazar la hipótesis específica 02, se utilizó el Rho de Spearman, obteniendo una Sig. Bilateral de $0.003 < 0.05$, por ello rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, se sustenta mediante el cruce de porcentajes, donde comprobamos que el síndrome de burnout presenta relación de forma significativa sobre el compromiso continuo con un 20%.

De acuerdo con el análisis inferencial en la entidad financiera es necesario que se mejoren los aspectos relativos a las condiciones que logren un ámbito libre de riesgo de síndrome de burnout, permitirá mejorar el compromiso de los trabajadores para continuar laborando en la institución y no estar dispuesta a cambiarla por otra en caso que tengan la oportunidad.

El tercer objetivo específico fue Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso normativo de los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz-Tacna, 2021.

H₁: Existe relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso normativo en los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz - Tacna, 2021.

H₀: No existe relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso normativo en los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz - Tacna, 2021.

Tabla 3:

Tabla cruzada entre el síndrome de burnout vs el compromiso normativo

		Dimensión 3: Compromiso Normativo			Total	Correlación
		Bajo	Regular	Alto		
Variable: Síndrome de burnout	Bajo	5.7%	25.7%	28.6%	60.0%	Rho de Spearman
	Regular	14.3%	20.0%	5.7%	40.0%	-0.402
	Alto	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	Sig. (bilateral)
	Total	20.0%	45.7%	34.3%	100.0%	0.017

Nota: En la tabla 05, utilizamos el Rho de Spearman, el cual alcanzó una correlación bilateral entre variable-dimensión de un $r = -0.402$, se afirma que existe una correlación negativa moderada, es decir, el tener un bajo síndrome de burnout permite que el compromiso normativo mejore.

Para aceptar o rechazar la hipótesis específica 03, se utilizó el Rho de Spearman, obteniendo una Sig. Bilateral de $0.017 < 0.05$, rechazando la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, se sustenta mediante el cruce de porcentajes, comprobando que el síndrome de burnout presenta relación de forma significativa sobre el compromiso normativo con un 28.6%.

De acuerdo con el análisis inferencial en la entidad financiera es preciso que se promuevan prácticas para mejorar el ambiente laboral que libre de riesgos y/o haga frente al padecimiento de síndrome de burnout en los trabajadores, hecho que permitirá mejorar el compromiso de los trabajadores respecto al cumplimiento de las normas, reglamentos y funciones encargadas en el puesto de trabajo, con lo cual incluso es posible lograr mejores rendimientos laborales a favor del cumplimiento de los objetivos y las metas organizacionales.

El objetivo general fue Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional de los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz - Tacna, 2021.

H1: El síndrome de burnout se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz - Tacna, 2021

H0: El síndrome de burnout no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz - Tacna, 2021.

Tabla 4:

Tabla cruzada entre el síndrome de burnout vs el compromiso organizacional

		Variable: Compromiso organizacional			Total	Correlación
		Bajo	Regular	Alto		
Variable: Síndrome de burnout	Bajo	0.0%	34.3%	25.7%	60.0%	Rho de Spearman -0.614 Sig. (bilateral) 0.00
	Regular	14.3%	25.7%	0.0%	40.0%	
	Alto	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	Total	14.3%	60.0%	25.7%	100.0%	

Nota: En la tabla 06, utilizamos el Rho de Spearman, el cual obtuvo una correlación bilateral entre variables un $r = -0.614$, se afirma que existe una correlación negativa moderada, es decir, el tener un bajo síndrome de burnout permite que el compromiso organizacional mejore.

Para aceptar o rechazar la hipótesis general, se utilizó el Rho de Spearman se obtuvo una Sig. Bilateral de $0.000 < 0.05$, por ello rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, se sustenta mediante el cruce de porcentajes, donde se comprueba que el síndrome de burnout presenta relación de forma significativa sobre el compromiso organizacional con un 25.7%.

De acuerdo con el análisis inferencial en la entidad financiera es necesario lograr un enfoque sobre prácticas y condiciones laborales que permitan que el trabajador no se vea sobrecargado y/o presionado por su labor, logrando espacios de esparcimiento que conlleven liberar el estrés y con ello evitar síntomas de síndrome de burnout, lo cual a su vez trae consigo que el compromiso organizacional de los colaboradores se vea favorecido de forma positiva para que estos mantengan mejores relaciones respecto a la entidad.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se planteó como hipótesis general H₁: El síndrome de burnout se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz - Tacna, 2021; H₀: El síndrome de burnout no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz - Tacna, 2021. Por ello a continuación discutiremos los principales resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario:

Con respecto al objetivo general de nuestra investigación, los resultados han permitido manifestar que el síndrome de burnout guarda relación con el compromiso organizacional. Ello se demostró según al coeficiente de Rho de Spearman de -0.614, lo cual explica una correlación negativa moderada, permitiendo dar cuenta que el tener un bajo síndrome de burnout permite que el compromiso organizacional mejore. Este resultado también se justifica con el Sig Bilateral de $0.00 < 0.05$, por ello rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, se sustenta mediante el cruce de porcentajes, donde se comprueba que el síndrome de burnout presenta relación de forma significativa sobre el compromiso organizacional con un 25.7%. que permite dar cuenta que a medida que el síndrome de burnout es menor en los trabajadores, se logra que exista un mejor compromiso organizacional en los mismos. El resultado expuesto muestra gran similitud con el trabajo de Chagua (2019) concluyendo que ambas variables se relacionan de forma inversa, manteniendo una relación negativa significativa. En tanto, los resultados demuestran 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. Así mismo Sánchez (2021) concluyó la existencia de una correlación inversa significativa, obteniendo un coeficiente Pearson = -0.729 ; $p = ,000$ ($p < ,05$), y evidenció que existe relación inversa significativa entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout de los trabajadores del CEM en situación de pandemia, Tumbes, 2021. Por otro lado Suazo (2019) concluye que existe relación entre las variables de síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de Lima Metropolitana. 2018. Demostrando la existencia de una correlación directa entre variables y el coeficiente fue $\rho = 0.242$ y el de significancia 0.006. Por

ello todo tipo de cambio que afecte a una variable afectará de manera similar a la otra.

Conforme a los resultados que dan atención al primer objetivo específico, se confirma que el síndrome de burnout (con dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) no existe una relación significativa con el compromiso afectivo en los trabajadores de la entidad financiera sede Matriz-Tacna, 2021. Ello se demostró de acuerdo al coeficiente de Rho: -0.200, explicando una correlación negativa baja y que permite dar cuenta que el tener un bajo síndrome de burnout permite que el compromiso afectivo mejore. Este resultado también se justifica en el valor de significancia de $0.249 > 0.05$, rechazando la hipótesis alterna y aceptamos la hipótesis nula, se sustenta mediante el cruce de porcentajes, donde se demostró que el síndrome de burnout presenta relación de forma significativa sobre el compromiso afectivo con un 14.3%. En este sentido, el hecho que exista síndrome de burnout no afecta el compromiso afectivo de los trabajadores para con la institución, lo que revela que existe un mayor sentido de pertenencia que a pesar que las condiciones laborales, en cierta ocasión puedan ser no favorables, no condicionan al trabajador. Caso contrario ocurrió en los estudios del autor Sánchez (2021) determino la dimensión de compromiso afectivo y la variable síndrome de burnout existe una correlación inversa significativa (Rho de Spearman= -0.606 y $p= ,000$). De esta manera se demuestra que la parte afectiva, social, agregan un valor significativo y considerable al compromiso que tiene el trabajador con la organización.

De acuerdo al segundo objetivo específico se confirma que el síndrome de burnout (con dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) existe una relación con el compromiso continuo en los colaboradores de la entidad financiera sede Matriz-Tacna, 2021. Esto se comprobó mediante el coeficiente de Rho de Spearman de -0.494, explicando una correlación negativa moderada y que permite dar cuenta que el tener un bajo síndrome de burnout permite que el compromiso continuo mejore. Este resultado también se justifica en el valor de significancia de $0,003 < 0.05$, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, se sustenta mediante el cruce de porcentajes, comprobándose que el síndrome de burnout presenta relación de manera significativa sobre el compromiso afectivo con un 20%. Determinando

que el síndrome de burnout esté relacionado con el compromiso continuo, y que a medida que se generan mejores condiciones se logra mayor compromiso para que los trabajadores planteen alternativas a la institución, no conciban la idea de abandonar la organización, generen sentimiento y voluntad de permanencia, consideren la escasez de alternativas en caso de dejar la entidad, y que de hacerlo podría ello traer efectos en sus vidas, por lo que es importante para ellos la entrega a la institución. Este resultado muestra cierta semejanza con el trabajo desarrollado Solano (2020) quien en los resultados de su investigación nos demuestra que el compromiso continuo tiene la puntuación más baja y refleja que los colaboradores de la institución no tienen un sentimiento de querer permanecer a la misma y solo cumple con los años mínimos de servicio para luego buscar mejores oportunidades fuera de la institución. Por su parte Sánchez (2021) en su estudio se comprobó que la dimensión de compromiso de continuidad y la variable síndrome de burnout existe una correlación inversa significativa (Rho de Spearman= $-.583$ y $p= ,000$). De esta manera demuestra que existe la necesidad de desarrollarse y permanecer en la organización es sustancial para los trabajadores.

Por último en cuanto al tercer objetivo específico se confirma que el síndrome de burnout (con dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) existe una relación con el compromiso normativo en los trabajadores de la entidad financiera sede Matriz-Tacna, 2021. Esto se identificó mediante el coeficiente de Rho= -0.402 , demostrando una correlación negativa moderada y que permite dar cuenta que el tener un bajo síndrome de burnout permite que el compromiso normativo mejore. Este resultado también se justifica en el valor de significancia de $0,017 < 0.05$, rechazando la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, se sustenta mediante el cruce de porcentajes, donde se evidenció que el síndrome de burnout presenta relación significativa sobre el compromiso afectivo con un 28.6%. En tal sentido el síndrome de burnout tiende a asociarse con el compromiso de los colaboradores en términos de obligación personal para con la entidad, sentimiento de deber moral, rechazar las posibilidades de abandono de la empresa, lealtad, sentimiento de culpabilidad en caso de comisión de errores y la generación de deber con la institución. Los resultados expuestos, demuestran cierta semejanza con el trabajo de Sánchez (2021) los resultados

de su investigación demuestran que la dimensión de compromiso normativo y la variable síndrome de burnout existe una correlación inversa significativa (Pearson= -0.636 y $p= ,000$). El cual manifiesta, que las reglas, políticas y normativas de la compañía son muy importantes para los trabajadores al momento de medir el nivel de compromiso de la empresa. Por otro lado, con respecto artículos publicados Bedoya (2017) en su artículo Presencia del síndrome de burnout en empleados de un hospital público de Colombia detectó que presentan niveles altos de agotamiento emocional, con predominio en el sexo femenino concluyendo que existe riesgos psicolaborales que pueden presentar efectos negativos en los colaboradores que brindan servicio médico. Así como también, Vidotti et. al. (2019) en su artículo Síndrome de burnout, calidad de vida y estrés laboral en empleados de enfermería evidenció que el 20.9% del personal analizado presenta síndrome de burnout y estuvo relacionada con altos niveles de estrés ocupacional y con la apreciación negativa de la calidad de vida. De acuerdo con los resultados de los artículos antes señalados, podemos confirmar que muestran cierta semejanza en cuanto a que el síndrome de Burnout afecta a los colaboradores de la organización, y de esta manera el cumplimiento de sus actividades se vea afectadas. Por su parte Baez et. al. (2019) en su artículo, el método conceptual del compromiso en la organización de la empresa cubana concluyó que Un componente que limita el progreso del compromiso organizacional reside en la falta de cultura organizacional que lo considere un elemento vital para alcanzar metas, ser sostenibles y competitivas. También Gastelu y Arce (2021) en su artículo Compromiso Organizacional y Contrato Psicológico de Vendedores en Organizaciones de Distribución de Productos de Belleza Se puede concluir que el Compromiso Organizacional está representado en niveles medio altos en la organización investigada. De los 3 componentes el que tiene mayor porcentaje en la muestra es el de Continuación, seguido por el Afectivo. De acuerdo a estos resultados que muestran cierta semejanza en cuanto al compromiso organizacional se vea afectado ya que muchos de los trabajadores no se sienten comprometidos y se encuentran desmotivados, motivo por el cual se ve afectado en su desempeño.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo con los hallazgos de nuestra investigación, se concluye lo siguiente:

1. Referente al objetivo general, se concluye la existencia de una correlación negativa moderada con un $r = -0.614$, entre el síndrome de burnout y compromiso organizacional, obteniendo un Sig. Bilateral de $0.00 < 0.05$, se acepta la hipótesis alterna. Además, mediante el cruce de porcentajes se encontró que el síndrome de burnout influye en el compromiso organizacional en un 25.7%, es decir, un bajo síndrome de burnout permite que el compromiso organizacional mejore.
2. Referente a los resultados estadísticos del primer objetivo, se concluye que existe una correlación negativa baja con un $r = -0.200$ entre el Síndrome de Burnout y la dimensión compromiso, obteniendo un Sig. Bilateral de $0.249 > 0.05$ se acepta la hipótesis nula. Así mismo, mediante el cruce de porcentajes, el síndrome de burnout influye sobre el compromiso organizacional con un 14.3%, lo cual indica que un bajo síndrome de burnout mejora el compromiso afectivo.
3. De acuerdo a los resultados estadísticos del segundo objetivo, se concluye que existe una correlación negativa moderada con un $r = -0.494$ entre el Síndrome de Burnout y la dimensión compromiso continuo, obteniendo un Sig. Bilateral de $0.003 < 0.05$ se acepta la hipótesis alterna. Así mismo, a través del cruce de porcentajes, se identificó que el síndrome de burnout presenta relación sobre el compromiso organizacional con un 20%, indicando que el tener un bajo síndrome de burnout permite que el compromiso continuo mejore.
4. De acuerdo a los resultados estadísticos del tercer objetivo, se concluye que existe una correlación negativa moderada con un $r = -0.402$ entre el Síndrome de Burnout y la dimensión compromiso normativo, obteniendo un Sig. Bilateral de $0.017 < 0.05$ se acepta la hipótesis alterna. Así mismo, a través del cruce de porcentajes, se identificó que el síndrome de burnout presenta relación sobre el compromiso organizacional con un 28.6%, indicando que el tener un bajo síndrome de burnout permite que el compromiso normativo mejore.

VII. RECOMENDACIONES

1. En referencia al objetivo general y debido a la existencia de una correlación negativa moderada, entre las variables síndrome de burnout y compromiso organizacional, se recomienda a los responsables de la entidad financiera, considerar mediante el soporte de un especialista en psicología organizacional, programar mayores capacitaciones para reforzar el autoestima y el sentimiento de realizarse personal y profesionalmente, implementar programas de salud integral y tenga en bien realizar evaluaciones de estrés con la propósito de detectar a aquellas personas que están en peligro de padecer este síndrome y a partir de ello realizar acciones de seguimiento y terapia.
2. Recomendamos a los responsables de la entidad financiera para mejorar el compromiso afectivo, brindar opciones de crecimiento profesional mediante un plan de carrera, oportunidades de ascender, capacitaciones constantes y laborar en un buen ambiente de trabajo.
3. Recomendamos a los responsables de la entidad financiera para mejorar el compromiso continuo, implementar un plan de reconocimiento y premiación a los trabajadores más resaltantes de la institución, esto tendrá un gran impacto motivacional en querer permanecer en la institución ya que demuestra que la compañía reconoce el valor que tienen sus acciones y comportamientos para con ésta.
4. Recomendamos a los responsables de la entidad financiera para mejorar el compromiso normativo, fomentar el trabajo en equipo y realizar actividades grupales que incentiven la integración y el compromiso organizacional, con la finalidad de dar a conocer la importancia del cumplimiento de las normas organizacionales.

REFERENCIAS

- Aliaga, O. (2017). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación, Lima Este, año 2016. (Tesis de Posgrado)*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5213>
- Baez, R., Zayas, P., Velásquez, R., & Lao, Y. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*, 14-23. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362019000100014&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Bastis Consultores. (02 de Marzo de 2020). *Online-tesis: Técnicas de recolección de datos para realizar un trabajo de investigación*. Obtenido de <https://online-tesis.com/tecnicas-de-recoleccion-de-datos-para-realizar-un-trabajo-de-investigacion/#:~:text=Las%20t%C3%A9cnicas%20de%20recolecci%C3%B3n%20de,un%20car%C3%A1cter%20pr%C3%A1ctico%20y%20operativo>.
- Bedoya, E. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de un hospital público colombiano. *MEDISAN*, 21(11). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192017001100005
- Bosqued, M. (2008). *Quemados: El síndrome de Burnout, qué es y como superarlo*. Barcelona: Paidós Ibérica S.A.
- Carlin, M. (2014). *El síndrome de burnout: Comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas del futuro* (Vol. 1). Sevilla: Wanceulen. doi:10.13140/2.1.4964.3849
- Chagua, L. (2019). *Síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C., La Molina 2019 (Tesis Pregrado)*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38669/Chagua_OLH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De la Cruz, R. (2018). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en los docentes de las instituciones educativas públicas de educación básica regular del distrito de Pocollay - Tacna, 2018 (Tesis Posgrado)*. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34749/delacruz_br.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- El-Sahili, L. (2015). *Burnout: Consecuencias y soluciones*. México: El Manual Moderno S.A de C.V. Obtenido de <http://52.156.65.32/cgi-bin/koha/opac-retrieve-file.pl?id=d001312dec5549d5178f5ccb0651b90d>
- Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y. (Tesis Posgrado)*. Universidad de Chile-Santiago. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/117629>
- Gastelu, E., & Arce, P. (2021). Compromiso organizacional y contrato psicológico en el personal de ventas de una organización distribuidora de productos de belleza. *Ajayu*, 20-58. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612021000100002
- Graue, E., Alvarez, R., & Sánchez, M. (2017). *El Síndrome de "Burnout": la despersonalización, el agotamiento emocional y la insatisfacción en el trabajo como problemas en el ejercicio de la medicina y el desarrollo profesional*. Obtenido de http://www.facmed.unam.mx/sms/seam2k1/2007/jun_01_ponencia.ht
- Henry, S. (2020). *Síndrome de Burnout en el compromiso organizacional del personal militar de la fuerza aérea ecuatoriana. (Tesis Pregrado)*. Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/21938/1/T-ESPE-043544.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill Educación.
- Huamán, J., & Rodríguez, E. (2017). *Síndrome de Burnout entre los trabajadores de la Municipalidad Alonzo de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca, 2016*. Tarapoto: Universidad Peruana Unión.
- López, L. (2004). Población, muestra y muestreo. *Punto Cero*, 69-73.
- Lopez, S. (Julio de 2017). Burnout: La enfermedad Silenciosa de la Organización. *Iberoamerican Business Journal*, 1, 55-71. Obtenido de <https://journals.epneumann.edu.pe/index.php/IBJ/article/view/77>
- Maslach, C. (Junio de 2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*.
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. California: Palo Alto.
- Medina, R. (2018). *El síndrome de burnout y el compromiso organizacional en el personal administrativo en los centros de educación superior (Tesis Posgrado)*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27276/1/19%20GTH.pdf>

- Medina, R. (2018). *El síndrome de burnout y el compromiso organizacional en el personal administrativo en los centros de educación superior (Tesis Posgrado)*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27276/1/19%20GTH.pdf>
- Mendoza, C., & Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Sexta ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Meneses, J. (2016). *onstrucción de instrumentos para la investigación en las ciencias sociales y del comportamiento*. Barcelona: UOC.
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89. doi:[https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- MiBanco. (2021). *Conócenos*. Obtenido de MiBanco Sitio Web: <https://www.mibanco.com.pe/>
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento científico*, 98-104.
- Montalico, J. (2021). *La satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna, región Tacna, año 2020. (Tesis de Posgrado)*. Tacna: Universidad Nacional Jorga Basadra Grohmann. Obtenido de http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4263/321_2021_montalico_navarro_jm_espg_maestria_en_gestion_empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Montoya, E. (2016). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyes y Allen en trabajadores de un contact center*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/581494/1/1/TESIS+FINAL_Elizabeth+Montoya.pdf
- Moreno, J. (2019). Compromiso Organizacional y Riesgos Psicosociales. *San Gregorio*, 157-173. doi:<https://doi.org/10.36097/rsan.v1i35.1107>
- Perea, C. (2016). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal del centro de salud Bolognesi de Tacna, en el año 2016 (Tesis Posgrado)*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Obtenido de http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3377/53_2016_perea_valderrama_ce_facs_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, A. (2014). *Psicología de las organizaciones*. UOC.

- Salazar, M., Icaza, M., & Alejo, O. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Revista Universidad y Sociedad*, 305-311.
- Sánchez, N. (2021). *Compromiso Organizacional y Síndrome de Burnout en colaboradores del Centro de Emergencia Mujer en situación de pandemia, Tumbes, 2021. (Tesis Posgrado)*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71886/S%c3%a1nc%20hez_MNE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Suazo, C. (2019). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018. (Tesis Pregrado)*. Lima: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22461/Suazo%20Tuesta%20c%20Cyndi%20Guadalupe.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, L., & Díaz, J. (2012). Compromiso Organizacional: Actitud laboral asertiva para la competitividad de las organizaciones. *formacion General*, 85-86. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3934774>
- Tumbaco, A. (2021). *Síndrome burnout y su influencia en el compromiso organizacional de los profesionales de salud del Centro de Salud Tipo C "Venus de Valdivia" 2020 (Tesis Posgrado)*. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/16392/1/T-UCSG-POS-MGSS-302.pdf>
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana Salud Pública*, 648-649.
- Vidotti, V., Trevisan, J., Quina, M., Perfeito, R., & Do Carmo, M. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global*, 344-354. doi:<https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>
- Vilca, L. (2017). Compromiso organizacional y clima laboral en un concesionario automotriz de la ciudad de Chiclayo. *Revista Ex Cathedra en negocios*, 82-92. Obtenido de <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/EXCATHEDRAENNEGOCIOS/article/view/1343>
- Yslado, R., Norebuena, R., Loli, T., Zarzosa, E., Padilla, L., Pinto, I., & Rojas, A. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizonte Médico*, 41-49. doi:<https://orcid.org/0000-0001-6820-8607>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de Variables

Variable Síndrome de Burnout					
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Síndrome de burnout	Según Leal Rubio (1993) citado por Carlin (2014), expresa que el síndrome de burnout está referido a una especie de síntoma depresivo, que surge del sentimiento personal de que la intervención ha fracasado y pierde la autoestima por la experiencia de que su trabajo y arduo trabajo son inútiles.	El síndrome de burnout se operacionaliza en función de 03 dimensiones según los autores Maslach, Jackson, & Leiter (1986): Cansancio, despersonalización y realización personal	Cansancio emocional	Agotamiento por el trabajo. Cansancio al final de la jornada. Fatiga al levantarse. Cansancio por trabajar todo el día con gente. Desgaste por el tipo de trabajo. Frustración laboral. Demasiadas horas en el trabajo. Estrés por estar en contacto con otras personas. Agotamiento por sentirse al límite de sus posibilidades. Frialdad emocional.	Ordinal
			Despersonalización	Trato impersonal hacia los demás. Insensibilidad por la profesión que ejerce. Indiferencia hacia los demás. Sentimiento de culpa por los problemas de los demás. Falta de empatía. Soluciones ineficaces a los problemas de otros. Influencia negativa a través de mi trabajo.	
			Realización personal	Energía en el trabajo. Clima laboral negativo Bajo estímulo después de trabajar. Falta de valoración a mi profesión. Desinterés por la solución de problemas laborales.	
Variable compromiso organizacional					
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Compromiso organizacional	Torres y Díaz (2012) consideran que el compromiso organización es el nivel de reconocimiento de los empleados a su empresa y su anhelo de continuar integrando de manera activa la organización, también se relaciona con la lealtad de los trabajadores y el cumplimiento de las metas de la organización.	El compromiso organizacional se operacionaliza en tres dimensiones según Mayer y Allen (1991): Compromiso afectivo, compromiso continuo, y compromiso normativo	Compromiso Afectivo	Apego Significado de la institución Sentimiento de familia Problemas institucionales Futuro en la institución Parte de la institución Alternativas a la institución Dejar la institución	Ordinal
			Compromiso Continuo	Sentimiento de permanencia Voluntad de permanencia Escasez de alternativas Efectos en la vida Entrega a la institución Obligación personal Deber moral	
			Compromiso Normativo	Abandono de la empresa Lealtad Culpabilidad Deber con la institución	

Anexos 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Síndrome de burnout y compromiso organizacional de los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz - Tacna, 2021”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Métodos
<p>Problema General ¿Cómo se relaciona el síndrome de burnout y el compromiso organizacional de los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz - Tacna, 2021?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional de los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz - Tacna, 2021</p>	<p>Hipótesis General H1: El síndrome de burnout se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz - Tacna, 2021 H0: El síndrome de burnout no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz - Tacna, 2021.</p>	<p>Variable 01: Síndrome de burnout</p>	<p>Dimensiones de variable 01</p> <p>Dimensión 1: Agotamiento emocional</p> <p>Dimensión 2: Despersonalización</p> <p>Dimensión 3: Realización personal</p>	<p>Indicadores de variable 01</p> <p>Agotamiento por el trabajo. Cansancio al final de la jornada. Fatiga al levantarse. Cansancio por trabajar todo el día con gente. Desgaste por el tipo de trabajo. Frustración laboral. Demasiadas horas en el trabajo. Estrés por estar en contacto con otras personas. Agotamiento por sentirse al límite de sus posibilidades.</p> <p>Frialdad emocional. Trato impersonal hacia los demás. Insensibilidad por la profesión que ejerce. Indiferencia hacia los demás. Sentimiento de culpa por los problemas de los demás.</p> <p>Falta de empatía. Soluciones ineficaces a los problemas de otros. Influencia negativa a través de mi trabajo. Energía en el trabajo. Clima laboral negativo Bajo estímulo después de trabajar. Falta de valoración a mi profesión. Desinterés por la solución de problemas laborales.</p>	<p>Tipo de Inv. Aplicada</p> <p>Diseño de Inv. No experimental correlacional</p> <p>Población: 35 trabajadores</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

<p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿Cómo se relaciona el Síndrome de Burnout y compromiso afectivo de los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz - Tacna, 2021?,</p> <p>b) ¿Cómo se relaciona el Síndrome de Burnout y compromiso continuo de los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz - Tacna, 2021?</p> <p>c) ¿Cómo se relaciona el Síndrome de Burnout y compromiso normativo de los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz - Tacna, 2021?.</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>a) Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso afectivo de los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz - Tacna, 2021,</p> <p>b) Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso continuo de los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz - Tacna, 2021 y</p> <p>c) Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso normativo de los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz - Tacna, 2021.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso afectivo en los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz - Tacna, 2021.</p> <p>No existe relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso afectivo en los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz - Tacna, 2021.</p> <p>Existe relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso continuo en los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz - Tacna, 2021.</p> <p>No existe relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso continuo en los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz - Tacna, 2021.</p> <p>Existe relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso normativo en los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz - Tacna, 2021.</p> <p>No existe relación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso normativo en los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz - Tacna, 2021.</p>	<p>Variable 02</p> <p>Compromiso Organizacional</p>	<p>Dimensiones de variable 02</p> <p>Dimensión 1: Compromiso Afectivo</p> <p>Dimensión 2: Compromiso Continuo</p> <p>Dimensión 3: Compromiso Normativo</p>	<p>Indicadores de variable 02</p> <p>Apego</p> <p>Significado de la institución</p> <p>Sentimiento de familia</p> <p>Problemas institucionales</p> <p>Futuro en la institución</p> <p>Parte de la institución</p> <p>Alternativas a la institución</p> <p>Dejar la institución</p> <p>Sentimiento de permanencia</p> <p>Voluntad de permanencia</p> <p>Escasez de alternativas</p> <p>Efectos en la vida</p> <p>Entrega a la institución</p> <p>Obligación personal</p> <p>Deber moral</p> <p>Abandono de la empresa</p> <p>Lealtad</p> <p>Culpabilidad</p> <p>Deber con la institución</p>	
---	---	--	---	---	--	--

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos
CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL
COMPROMISO ORGANIZACIONAL

El siguiente cuestionario, elaborado con fines académicos, tiene como objetivo medir el síndrome de burnout a través de Maslach Burnout Inventory (MBI) elaborado por Maslach, Jackson, & Leiter (1986) y el compromiso organizacional mediante el Cuestionario de Compromiso Organizacional (CCI) de Mayer y Allen (1991), y, en la entidad financiera. Para ello se solicita que marque con una "X" según considere la afirmación que se aproxime a su percepción respecto a las afirmaciones formuladas.

PARTE 1: Medición del síndrome de burnout

ESCALAS DE MEDICIÓN						
7	6	5	4	3	2	1
Siempre/ Todos los días.	Casi siempre/ Pocas veces por semana	Bastantes Veces/ Una vez por semana	Regularmente/ Pocas veces al mes	Algunas Veces/ Una vez al mes o menos	Casi nunca/ Pocas veces al año.	Nunca/ Ninguna vez

Indicador	Item	Siempre/ Todos los días.	Casi siempre/ Pocas veces por semana	Bastantes Veces/ Una vez por semana	Regularmente/ Pocas veces al mes	Algunas Veces/ Una vez al mes o menos	Casi nunca/ Pocas veces al año.	Nunca/ Ninguna vez
Variable: Síndrome de burnout								
Dimensión 1: Agotamiento Emocional								
Agotamiento por el trabajo.	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
Cansancio al final de la jornada.	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
Fatiga al levantarse.	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir trabajar.							
Cansancio por trabajar todo el día con gente.	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
Desgaste por el tipo de trabajo.	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
Frustración laboral.	Me siento frustrado en mi trabajo.							
Demasiadas horas en el trabajo.	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
Estrés por estar en contacto con otras personas.	Siento que trabajar directamente con personas me produce estrés.							
Agotamiento por sentirse al límite de sus posibilidades.	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
Dimensión 2: Despersonalización								
Frialdad emocional.	Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales							
Trato impersonal hacia los demás.	Siento que me he vuelto más insensible con la gente							

	desde que ejerzo esta profesión							
Insensibilidad por la profesión que ejerce.	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
Indiferencia hacia los demás.	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas que atiendo							
Sentimiento de culpa por los problemas de los demás.	Siento que las personas a quienes atiendo me culpan de alguno de sus problemas							
Dimensión 3: Realización Personal								
Falta de empatía.	Me es difícil comprender como se sienten las personas que tengo que atender							
Soluciones ineficaces a los problemas de otros.	Siento que es ineficaz el trato que le doy a los problemas de las personas							
Influencia negativa a través de mi trabajo.	Siento que no estoy influyendo positivamente a través de mi trabajo, en la vida de otras personas							
Energía en el trabajo.	Me siento con poca energía en mi trabajo							
Clima laboral negativo	Siento que puedo crear con facilidad un clima desagradable en mi trabajo							
Bajo estímulo después de trabajar.	Me siento poco estimulado después de trabajar en contacto con personas							
Falta de valoración a mi profesión.	Creo que consigo pocas cosas valiosas con mi profesión							
Desinterés por la solución de problemas laborales.	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma inadecuada							

PARTE 2: Medición del compromiso organizacional

ESCALA DE MEDICION				
5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Indicador	Item	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Variable: Compromiso organizacional						
Dimensión 1: Compromiso Afectivo						
Apego	Me siento "emocionalmente apegado" a esta institución					
Significado de la institución	Esta institución tiene un gran significado personal para mí.					
Sentimiento de familia	No tengo ganas de "ser parte de la familia" en esta institución					
Problemas institucionales	Realmente siento los problemas en esta institución como si fueran míos					
Futuro en la institución	Estaría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta institución.					
Parte de la institución	Me siento parte de esta institución.					
Dimensión 2: Compromiso Continuo						
Alternativas a la institución	Creo que hay muy pocas alternativas para pensar en dejar esta institución					
Dejar la institución	Sería materialmente muy penoso para mí, en este momento, dejar esta institución, incluso si pudiera hacerlo.					
Sentimiento de permanencia	Una de las principales razones por las que sigo trabajando para esta institución es que irse requeriría un sacrificio personal considerable, porque otra institución puede no cubrir todos los beneficios que tengo aquí					
Voluntad de permanencia	En este momento, permanecer en esta institución es tanto una necesidad material como una voluntad personal					
Escasez de alternativas	Una de las consecuencias negativas para mí si dejara esta institución es la escasez de alternativas de empleo que tendría disponibles.					
Efectos en la vida	Gran parte de mi vida se vería afectada si decidiera dejar esta institución ahora mismo.					
Entrega a la institución	Como ya le he dado mucho a esta institución, actualmente no considero la posibilidad de trabajar en otra					
Dimensión 3: Compromiso Normativo						
Obligación personal	No dejaría esta institución en este momento porque siento que tengo una obligación personal con las personas que trabajan aquí.					
Deber moral	Siento que no tengo el deber moral de permanecer en la institución donde estoy actualmente					
Abandono de la empresa	Incluso si fuera una ventaja para mí, creo que no sería correcto abandonar esta institución en este momento					
Lealtad	Esta institución merece mi lealtad.					
Culpabilidad	Me sentiría culpable si dejara esta institución ahora					
Deber con la institución	Siento que tengo un gran deber con esta institución					

Ficha técnica

Nombre del instrumento	Maslach Burnout Inventory (MBI). Cuestionario de Compromiso Organizacional (CCI).
Autor (es)	Basado en Meyer y Allen (1991) y Maslach, Jackson, & Leiter (1986).
Adaptado por	Alonso Daniel Ferrando Espinoza. Sandra Maribel Ferrando Espinoza.
Tipo	Auto-suministrada.
Tiempo	15 minutos.
Dirigido a	Los trabajadores de la entidad financiera sede Matriz-Tacna.
Dimensiones	<p>Cuestionario Maslach Burnout Inventory Dimensión 1: Agotamiento emocional Dimensión 2: Despersonalización Dimensión 3: Realización personal</p> <p>Cuestionario de Compromiso Organizacional Dimensión 1: Compromiso Afectivo Dimensión 2: Compromiso Continuo Dimensión 3: Compromiso Normativo</p>
Ítems	<p>Cuestionario Maslach Burnout Inventory 22 ítems</p> <p>Cuestionario de Compromiso Organizacional 19 ítems</p>
Validación	Dr. Franco Vargas Sánchez. Maestro Alexander Carels Ríos Liendo Mg. Javier Fernando Mendoza Quispe
Baremos	<p>Cuestionario Maslach Burnout Inventory 1: Nunca/Ninguna vez 2: Casi nunca/Pocas veces al año. 3: Algunas Veces/Una vez al mes o menos 4: Regularmente/Pocas veces al mes 5: Bastantes Veces/Una vez por semana 6: Casi siempre/Pocas veces por semana 7: Siempre/Todos los días</p> <p>Cuestionario Compromiso Organizacional 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo</p>

Anexo 4. Validez de expertos



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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Agotamiento Emocional							
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	X		X		X		
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	X		X		X		
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir trabajar.	X		X		X		
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	X		X		X		
5	Siento que mi trabajo me está desgastando.	X		X		X		
6	Me siento frustrado en mi trabajo.	X		X		X		
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	X		X		X		
8	Siento que trabajar directamente con personas me produce estrés.	X		X		X		
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Despersonalización	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales.	X		X		X		
11	Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	X		X		X		
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		X		X		
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas que atiendo.	X		X		X		
14	Siento que las personas a quienes atiendo me culpan de alguno de sus problemas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Realización Personal	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Me es difícil comprender como se sienten las personas que tengo que atender.	X		X		X		
16	Siento que es ineficaz el trato que le doy a los problemas de las personas.	X		X		X		
17	Siento que no estoy influyendo positivamente a través de mi trabajo, en la vida de otras personas.	X		X		X		
18	Me siento con poca energía en mi trabajo.	X		X		X		
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima desagradable en mi trabajo.	X		X		X		

20	Me siento poco estimulado después de trabajar en contacto con personas.	X		X		X	
21	Creo que consigo pocas cosas valiosas con mi profesión.	X		X		X	
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma inadecuada.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Vargas Sánchez, Franco **DNI:** 00483794

Especialidad del validador: - LIC. EN ADMINISTRACIÓN
 - MG. EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS
 - DR. EN ADMINISTRACIÓN

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Tacna, 06 de enero del 2022




Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Me siento "emocionalmente apegado" a esta institución	X		X		X		
2	Esta institución tiene un gran significado personal para mí.	X		X		X		
3	No tengo ganas de "ser parte de la familia" en esta institución	X		X		X		
4	Realmente siento los problemas en esta institución como si fueran míos	X		X		X		
5	Estaría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta institución.	X		X		X		
6	Me siento parte de esta institución.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: COMPROMISO CONTINUO		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Creo que hay muy pocas alternativas para pensar en dejar esta institución.	X		X		X		
8	Sería materialmente muy penoso para mí, en este momento, dejar esta institución, incluso si pudiera hacerlo.	X		X		X		
9	Una de las principales razones por las que sigo trabajando para esta institución es que irse requeriría un sacrificio personal considerable, porque otra institución puede no cubrir todos los beneficios que tengo aquí.	X		X		X		
10	En este momento, permanecer en esta institución es tanto una necesidad material como una voluntad personal.	X		X		X		
11	Una de las consecuencias negativas para mí si dejara esta institución es la escasez de alternativas de empleo que tendría disponibles.	X		X		X		
12	Gran parte de mi vida se vería afectada si decidiera dejar esta institución ahora mismo.	X		X		X		
13	Como ya le he dado mucho a esta institución, actualmente no considero la posibilidad de trabajar en otra	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: COMPROMISO NORMATIVO		Si	No	Si	No	Si	No	
14	No dejaría esta institución en este momento porque siento que tengo una obligación personal con las personas que trabajan aquí.	X		X		X		
15	Siento que no tengo el deber moral de permanecer en la institución donde estoy actualmente.	X		X		X		
16	Incluso si fuera una ventaja para mí, creo que no sería correcto abandonar esta institución en este momento.	X		X		X		
17	Esta institución merece mi lealtad.	X		X		X		

18	Me sentiría culpable si dejara esta institución ahora.	X		X		X	
19	Siento que tengo un gran deber con esta institución.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Vargas Sánchez, Franco DNI: 00483794

Especialidad del validador: - LIC. EN ADMINISTRACIÓN
- MG. EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS
- DR. EN ADMINISTRACIÓN

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

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

Tacna, 06 de enero del 2022



Firma del Experto Informante.



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

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1: Agotamiento Emocional							
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	X		X		X		
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	X		X		X		
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir trabajar.	X		X		X		
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	X		X		X		
5	Siento que mi trabajo me está desgastando.	X		X		X		
6	Me siento frustrado en mi trabajo.	X		X		X		
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	X		X		X		
8	Siento que trabajar directamente con personas me produce estrés.	X		X		X		
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Despersonalización	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10	Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales.	X		X		X		
11	Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	X		X		X		
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		X		X		
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas que atiendo.	X		X		X		
14	Siento que las personas a quienes atiendo me culpan de alguno de sus problemas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Realización Personal	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
15	Me es difícil comprender como se sienten las personas que tengo que atender.	X		X		X		
16	Siento que es ineficaz el trato que le doy a los problemas de las personas.	X		X		X		
17	Siento que no estoy influyendo positivamente a través de mi trabajo, en la vida de otras personas.	X		X		X		
18	Me siento con poca energía en mi trabajo.	X		X		X		
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima desagradable en mi trabajo.	X		X		X		

20	Me siento poco estimulado después de trabajar en contacto con personas.	X		X		X	
21	Creo que consigo pocas cosas valiosas con mi profesión.	X		X		X	
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma inadecuada.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Ríos Liendo, Alexander Carels **DNI:** 70007000

Especialidad del validador: - Lic. en Administración

- Maestro en Administración de Negocios

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Tacna, 06 de enero del 2022



Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO								
1	Me siento "emocionalmente apegado" a esta institución	X		X		X		
2	Esta institución tiene un gran significado personal para mí.	X		X		X		
3	No tengo ganas de "ser parte de la familia" en esta institución	X		X		X		
4	Realmente siento los problemas en esta institución como si fueran míos	X		X		X		
5	Estaría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta institución.	X		X		X		
6	Me siento parte de esta institución.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: COMPROMISO CONTINUO								
7	Creo que hay muy pocas alternativas para pensar en dejar esta institución.	X		X		X		
8	Sería materialmente muy penoso para mí, en este momento, dejar esta institución, incluso si pudiera hacerlo.	X		X		X		
9	Una de las principales razones por las que sigo trabajando para esta institución es que irse requeriría un sacrificio personal considerable, porque otra institución puede no cubrir todos los beneficios que tengo aquí.	X		X		X		
10	En este momento, permanecer en esta institución es tanto una necesidad material como una voluntad personal.	X		X		X		
11	Una de las consecuencias negativas para mí si dejara esta institución es la escasez de alternativas de empleo que tendría disponibles.	X		X		X		
12	Gran parte de mi vida se vería afectada si decidiera dejar esta institución ahora mismo.	X		X		X		
13	Como ya le he dado mucho a esta institución, actualmente no considero la posibilidad de trabajar en otra	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: COMPROMISO NORMATIVO								
14	No dejaría esta institución en este momento porque siento que tengo una obligación personal con las personas que trabajan aquí.	X		X		X		
15	Siento que no tengo el deber moral de permanecer en la institución donde estoy actualmente.	X		X		X		
16	Incluso si fuera una ventaja para mí, creo que no sería correcto abandonar esta institución en este momento.	X		X		X		
17	Esta institución merece mi lealtad.	X		X		X		

18	Me sentiría culpable si dejara esta institución ahora.	X		X		X		
19	Siento que tengo un gran deber con esta institución.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Ríos Liendo, Alexander Carels DNI: 70007000

Especialidad del validador: - Lic. en Administración

- Maestro en Administración de Negocios

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Tacna, 06 de enero del 2022



Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Agotamiento Emocional							
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	X		X		X		
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	X		X		X		
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir trabajar.	X		X		X		
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	X		X		X		
5	Siento que mi trabajo me está desgastando.	X		X		X		
6	Me siento frustrado en mi trabajo.	X		X		X		
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	X		X		X		
8	Siento que trabajar directamente con personas me produce estrés.	X		X		X		
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Despersonalización	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales.	X		X		X		
11	Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	X		X		X		
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		X		X		
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas que atiendo.	X		X		X		
14	Siento que las personas a quienes atiendo me culpan de alguno de sus problemas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Realización Personal	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Me es difícil comprender como se sienten las personas que tengo que atender.	X		X		X		
16	Siento que es ineficaz el trato que le doy a los problemas de las personas.	X		X		X		
17	Siento que no estoy influyendo positivamente a través de mi trabajo, en la vida de otras personas.	X		X		X		
18	Me siento con poca energía en mi trabajo.	X		X		X		
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima desagradable en mi trabajo.	X		X		X		
20	Me siento poco estimulado después de trabajar en contacto con personas.	X		X		X		

21	Creo que consigo pocas cosas valiosas con mi profesión.	X		X		X	
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma inadecuada.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Nombre y apellidos: MENDOZA QUISPE, JAVIER FERNANDO
Especialidad del Validador: – LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 - MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

DNI: 00790890

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Tacna, 06 de enero del 2022



Mag. JAVIER MENDOZA QUISPE
 Colegio de Licenciados en Administración
 Colegiatura N° 00938

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

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO							
1	Me siento "emocionalmente apegado" a esta institución	X		X		X		
2	Esta institución tiene un gran significado personal para mí.	X		X		X		
3	No tengo ganas de "ser parte de la familia" en esta institución	X		X		X		
4	Realmente siento los problemas en esta institución como si fueran míos	X		X		X		
5	Estaría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta institución.	X		X		X		
6	Me siento parte de esta institución.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: COMPROMISO CONTINUO	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Creo que hay muy pocas alternativas para pensar en dejar esta institución.	X		X		X		
8	Sería materialmente muy penoso para mí, en este momento, dejar esta institución, incluso si pudiera hacerlo.	X		X		X		
9	Una de las principales razones por las que sigo trabajando para esta institución es que irse requeriría un sacrificio personal considerable, porque otra institución puede no cubrir todos los beneficios que tengo aquí.	X		X		X		
10	En este momento, permanecer en esta institución es tanto una necesidad material como una voluntad personal.	X		X		X		
11	Una de las consecuencias negativas para mí si dejara esta institución es la escasez de alternativas de empleo que tendría disponibles.	X		X		X		
12	Gran parte de mi vida se vería afectada si decidiera dejar esta institución ahora mismo.	X		X		X		
13	Como ya le he dado mucho a esta institución, actualmente no considero la posibilidad de trabajar en otra	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: COMPROMISO NORMATIVO	Si	No	Si	No	Si	No	
14	No dejaría esta institución en este momento porque siento que tengo una obligación personal con las personas que trabajan aquí.	X		X		X		
15	Siento que no tengo el deber moral de permanecer en la institución donde estoy actualmente.	X		X		X		
16	Incluso si fuera una ventaja para mí, creo que no sería correcto abandonar esta institución en este momento.	X		X		X		
17	Esta institución merece mi lealtad.	X		X		X		
18	Me sentiría culpable si dejara esta institución ahora.	X		X		X		

19	Siento que tengo un gran deber con esta institución.	X		X		X	
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Nombre y apellidos: **MENDOZA QUISPE, JAVIER FERNANDO**
 Especialidad del Validador: – **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**
 – **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN**

DNI: 00790890

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

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

Tacna, 06 de enero del 2022



Mag. JAVIER MENDOZA QUISPE
 Colegio de Licenciados en Administración
 Colegiatura N° 00938

Anexo 5. Confiabilidad de los instrumentos de Recolección de datos

Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach para la variable Síndrome de burnout

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	22

Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach para la variable Compromiso Organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	19

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 1: Agotamiento Emocional	,277	35	,000	,764	35	,000
Dimensión 2: Despersonalización	,448	35	,000	,567	35	,000
Dimensión 3: Realización Personal	,448	35	,000	,567	35	,000
Variable: Síndrome de burnout	,390	35	,000	,623	35	,000
Dimensión 1: Compromiso Afectivo	,371	35	,000	,714	35	,000
Dimensión 2: Compromiso Continuo	,327	35	,000	,769	35	,000
Dimensión 3: Compromiso Normativo	,234	35	,000	,804	35	,000
Variable: Compromiso organizacional	,315	35	,000	,779	35	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla muestra las pruebas de normalidad, siendo aplicable para la investigación la prueba de Shapiro-Wilk por presentar un tamaño de muestra menor de 50 elementos, demostrando que ninguna de las variables presenta normalidad ($p < 0.05$)

Escala de Coeficiente de correlación

Escala de Rho - Spearman

Valor	Significado
1	Correlación positiva grande y perfecta
0,90 a 0,99	Correlación positiva muy alta
0,70 a 0,89	Correlación positiva alta
0,40 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,20 a 0,39	Correlación positiva baja
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0	Correlación nula
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
-0,20 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,40 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,70 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,90 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-1	Correlación negativa grande y perfecta

Elaborado a partir de Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2014)

Autorización de aplicación de instrumentos



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional".

Tacna, 14 de enero del 2022

SEÑOR:

Mario Mostajo Castro

GERENTE MI BANCO SEDE MATRIZ - TACNA

TACNA

ASUNTO: Solicito autorización para realizar investigación.

Tenemos a bien dirigirnos a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que siendo estudiantes de pregrado de la Universidad Cesar Vallejo, de la escuela de Administración, del programa curso de Tesis para obtener el grado de Licenciados en Administración con nuestro trabajo de investigación "Síndrome de Burnout y compromiso organizacional de los trabajadores de una entidad financiera sede Matriz-Tacna,2021" presidida por el Dr. Abraham José García Yovera. Es que solicitamos a usted se sirva autorizarnos la realización de nuestra investigación en la institución que usted dirige.

Debemos señalar también que los resultados de la investigación a realizar beneficiarán a la institución, así como nosotros estudiantes a realizar la investigación, por ello agradeceré mucho se brinden las facilidades necesarias.

Agradecidos por su gentileza y atención al presente, nos despedimos de usted.

Atentamente,


Ferrando Espinoza Alonso Daniel
DNI: 71075777


Ferrando Espinoza Sandra Maribel
DNI 71075776

Adjunto:
Matriz de consistencia
Cuestionarios


Mario Cesar Mostajo Castro
Gerente de Negocio
MI BANCO
Autorizado
15-01-22