

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS



**EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL COMPROMISO LABORAL DE
LOS TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y
CRÉDITO DE TACNA – SEDE TACNA, EN EL PERIODO 2019.**

TESIS

Presentado por:

Bach. Michael Renato Arteaga Linares

ORCID: 0000-0002-6161-2970

ASESOR:

Mag. Rubén Darío Reynaldo Ticlavilca Forlong

ORCID: 0000-0002-4767-6046

Para obtener el Grado Académico de:

**MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE
EMPRESAS**

TACNA – PERU

2021

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE
EMPRESAS

Tesis:

**“EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL COMPROMISO LABORAL DE
LOS TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y
CRÉDITO DE TACNA – SEDE TACNA, EN EL PERIODO 2019.”**

Presentada por:

Bach. Michael Renato Arteaga Linares

**Tesis sustentada y aprobada el 17 de Diciembre del 2021; ante
el siguiente jurado examinador:**

PRESIDENTE: Dr. Pedro Pablo CHAMBI CONDORI

SECRETARIO: Mag. Juana Del Carmen BEDOYA CHANOVE

VOCAL: Mag. Melina ZEGARRA AQUINO

ASESOR: Mag. Rubén Darío REYNALDO TICLAVILCA FORLONG

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Michael Renato Arteaga Linares, en calidad de: egresado de la Maestría Administración y Dirección de Empresas de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, identificado (a) con DNI 42020238.

Soy autor (a) de la tesis titulada:

“EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL COMPROMISO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TACNA – SEDE TACNA, EN EL PERIODO 2019.”

DECLARO BAJO JURAMENTO

Ser el único autor del texto entregado para obtener el grado académico de maestro en Administración y Dirección de Empresas, y que tal texto no ha sido entregado ni total ni parcialmente para obtención de un grado académico en ninguna otra universidad o instituto, ni ha sido publicado anteriormente para cualquier otro fin.

Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual.

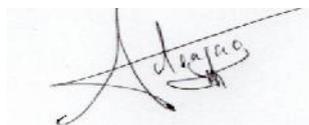
Declaro, que después de la revisión de la tesis con el software Turnitin se declara 25 % de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo.

Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o invento.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Lugar y fecha: Tacna, 17 de Diciembre del año 2021



Michael Renato Arteaga Linares

DNI: 42020238

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a Dios en primer lugar ya que, con su guía y fuerza dada cada día de mi vida, permitió que logre todas las metas trazadas a lo largo de mi vida.

A mi amada Esposa, Fiorella y mis hijos, Catalina, Santiago y especial agradecimiento a mi prima, Sharon, que con sus compañías y presencias me dan las fuerzas y las ganas de seguir adelante.

Michael Renato Arteaga Linares

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre y mi padre, por ser ambos el pilar más importante y fundamental en mi vida, demostrándome en todo momento su cariño, respeto y apoyo incondicional en todas las etapas de mi vida, a la vez a todos mis maestros que la vida puso en mi camino que gracias a ellos llegue a formarme como el profesional que soy. Gracias a todas las personas que directa e indirectamente en la realización de esta investigación.

Michael Renato Arteaga Linares

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.2.1. Interrogante principal	5
1.2.2. Interrogantes secundarias	5
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.4.1. Objetivo general	7
1.4.2. Objetivos específicos	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	9
2.1.1. A nivel Internacional.....	9
2.1.2. A nivel nacional	12
2.1.3. A nivel Local.....	15
2.2. BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS.....	17
2.2.1. Síndrome de burnout	17
2.2.2. Compromiso laboral.....	24
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS.....	34
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	36
3.1. HIPÓTESIS	36
3.1.1. Hipótesis general.....	36
3.1.2. Hipótesis específicas	36
3.2. VARIABLES E INDICADORES	37
3.2.1. Identificación de la variable	37

3.2.2.	Operacionalización de la variable	37
3.3.	TIPO y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	38
3.3.1.	Tipo de investigación.....	39
3.3.2.	Diseño de investigación	39
3.4.	AMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA	40
3.5.1.	Población.....	40
3.5.2.	Muestra.....	40
3.5.3.	Unidad de estudio.....	42
3.6.	PROCEDIMIENTO, TECNICAS E INSTRUMENTOS	42
3.6.1.	Procedimiento	42
3.6.2.	Técnicas.....	42
3.6.3.	Instrumentos.....	42
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....		43
4.1.	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	43
4.2.	DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	44
4.3.	RESULTADOS	44
4.3.1.	Análisis de la variable independiente: Síndrome de burnout.....	44
4.3.2.	Análisis de la variable dependiente: Compromiso organizacional .	60
4.4.	PRUEBA DE HIPÓTESIS	75
4.5.	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	77
4.5.1.	Comprobación de hipótesis general	77
4.5.2.	Comprobación de hipótesis específicas	78
4.6.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	82
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		84
5.1	CONCLUSIONES.....	85
5.2	RECOMENDACIONES O PROPUESTA	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		88

ANEXOS 95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables de estudio	38
Tabla 2	Segmentación de la muestra	42
Tabla 3	Resumen de evaluación de Síndrome de burnout	46
Tabla 4	Evaluación de la dimensión Agotamiento emocional	50
Tabla 5	Evaluación de la dimensión Realización Personal	54
Tabla 6	Evaluación de la dimensión Despersonalización	57
Tabla 7	Resumen de evaluación del Compromiso Organizacional	60
Tabla 8	Evaluación de la dimensión Compromiso Afectivo	64
Tabla 9	Evaluación de la dimensión Compromiso continuo	68
Tabla 10	Evaluación de la dimensión Compromiso normativo	72
Tabla 11	Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	74
Tabla 12	Prueba de Rho-Spearman para la hipótesis general	76
Tabla 13	Prueba de Rho-Spearman para la hipótesis específica 1	78
Tabla 14	Prueba de Rho-Spearman para la hipótesis específica 2	79
Tabla 15	Prueba de Rho-Spearman para la hipótesis específica 3	80
Tabla 16	Coefficiente de Alfa de Cronbach para el instrumento de medición del síndrome de burnout	102
Tabla 17	Coefficiente de Alfa de Cronbach para el instrumento de medición del compromiso laboral	103

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Inventario de Maslach (Burnout)	24
Figura 2	Modelo de los 03 componentes de Allen y Meyer	34
Figura 3	Resumen de evaluación de Síndrome de burnout	47
Figura 4	Evaluación de la dimensión Agotamiento emocional	51
Figura 5	Evaluación de la dimensión Realización Personal	55
Figura 6	Evaluación de la dimensión Despersonalización	58
Figura 7	Resumen de evaluación del Compromiso Organizacional	61
Figura 8	Evaluación de la dimensión Compromiso Afectivo	65
Figura 9	Evaluación de la dimensión Compromiso continuo	69
Figura 10	Evaluación de la dimensión Compromiso normativo	73

Resumen

El trabajo de investigación titula *El síndrome de burnout y el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019*, se presenta como trabajo de grado para el título de Maestro en Administración y Dirección de Empresas.

El objetivo de la investigación es determinar la relación del síndrome de burnout y el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019.

La metodología empleada fue de tipo básica, de diseño no experimental y transversal, y de nivel correlacional, aplicando como instrumento el cuestionario, y dirigido a una población de 430 trabajadores y una muestra de 203.

Se concluye que existe la relación del síndrome de burnout y el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019, según la prueba de Rho-Spearman efectuada, y cuyo valor de significancia menor de 0.05 demuestra que el síndrome de burnout, medido a partir del MBI (Maslach Burnout Inventory), tiene correlación directa y negativa con el compromiso laboral, es decir, que a medida que el síndrome de burnout es menor en los trabajadores, el compromiso laboral es mayor.

Palabras clave: Síndrome de burnout, agotamiento emocional, realización personal, despersonalización, compromiso laboral

Abstract

The research work entitled *The burnout syndrome and the work commitment of the workers of the Municipal Savings and Credit Fund of Tacna - Tacna Headquarters, in the period 2019*, is presented as a degree work for the title of Master in Administration and Management of Companies.

The objective of the research is to determine the relationship of the burnout syndrome and the work commitment of the workers of the Municipal Savings and Credit Fund of Tacna - Tacna Headquarters, in the period 2019.

The methodology used was of a basic type, of a non-experimental and cross-sectional design, and of a correlational level, applying the questionnaire as an instrument, and aimed at a population of 430 workers and a sample of 203.

It is concluded that there is a relationship between the burnout syndrome and the work commitment of the workers of the Municipal Savings and Credit Fund of Tacna - Tacna Headquarters, in the period 2019, according to the Rho-Spearman test carried out, and whose significance value less than 0.05 shows that the burnout syndrome, measured from the MBI (Maslach Burnout Inventory), has a direct and negative correlation with work commitment, that is, as the burnout syndrome is lower in workers, the commitment labor is higher.

Keywords: Burnout syndrome, emotional exhaustion, personal fulfillment, depersonalization, work commitment

Introducción

El trabajo de tesis *El síndrome de burnout y el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019*, aborda un problema que enfrentan diferentes organizaciones, con un especial enfoque en la Caja Tacna, la cual debido a los problemas financieros propicia, aunque de forma involuntaria, ha generado escenarios que traen consigo posibles problemas síndrome de burnout, y que puede tener impactos negativos sobre el compromiso de sus colaboradores, hecho que fue evaluado y comprobado en la tesis desarrollada.

Para ello la tesis tiene un esquema capitular dividido en cinco puntos. El primero de ellos, El problema, muestra aspectos tales como el planteamiento del problema, la formulación del problema, justificación de la investigación y determinación de los objetivos de investigación.

El segundo capítulo presenta el marco teórico, en el cual se desarrollan los antecedentes de la tesis a nivel internacional, nacional y local, seguido por las bases teóricas científicas del síndrome de burnout y el compromiso laboral, y la definición de conceptos básicos.

El tercer capítulo presenta el marco metodológico, en el que se identifican las hipótesis, variables e indicadores, tipo y diseño de investigación, ámbito y

tiempo social de la investigación, determinación del problema y muestra, y procedimiento técnicas e instrumentos de investigación.

El cuarto capítulo desarrolla los resultados del estudio, haciendo una descripción del trabajo de campo. Describiendo el diseño se presentación de resultados, para pasar a los resultados, presentados en forma de tablas y figuras según variable y dimensiones evaluadas, seguido por la prueba de hipótesis y comprobación de las mismas, y la discusión de resultados.

Finalmente, el capítulo cinco presenta las conclusiones y recomendaciones del estudio, seguido por las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El contexto empresarial y laboral hoy en día es sumamente cambiante y dinámico debido a las exigencias de la competitividad, que trae consigo la generación de espacios en la que los trabajadores deben asumir la responsabilidad de cumplir con las metas y objetivos organizacionales, y que dado ello deben enfrentarse a situaciones de presión laboral. Asimismo, los individuos requieren optimizar el tiempo en el desarrollo de diferentes tareas, y ello trae consigo que aspectos relativos a la salud vean descuidos y vulnerabilidad, reflejándose en la reacción de cada organismo a diferentes episodios de estímulos, tanto externos como internos, sobrecargándose en muchos casos que atentan contra la salud física y psicológica.

Es por ello que, a la mayor parte de estos síntomas, se les denomina estrés, la cual está presente en nuestra vida diaria, siendo causante principal de ausentismos y baja productividad en las empresas. El estrés crónico, comúnmente es conocido como síndrome de burnout.

Según la Organización Mundial de Trabajo (2001), acota que los problemas suscitados en los centros de labores de índole psicológica, han aumentado en los últimos años en cantidad, reflejándose en que 1 de cada 10 trabajadores padece de: depresión, ansiedad, estrés y cansancio. Esto lleva inclusive a periodos de desempleo, o en el peor de los casos, a someter a los trabajadores en centros hospitalarios.

A nivel nacional, tal como precisa un estudio de Peru21 (2009) realizó una encuesta a 4000 trabajadores, resultando que el 78% de los individuos encuestados

en alguna oportunidad a lo largo de su vida, ha sufrido estrés laboral, causado por el excesivo trabajo, reuniones e inclusive las funciones que han desempeñado.

Uno de los sectores más propensos a los escenarios de estrés y padecimiento del síndrome de burnout es el sector financiero, en la cual los objetivos de colocación de créditos y apertura de cuentas son derivadas, según funciones, a una fuerza laboral operativa que debe cargar con tal responsabilidad según metas, y que no está exento a enfrentar consecuencias negativas que impacten con la salud.

En la ciudad de Tacna, en particular en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, se registran escenarios de alta demanda de productividad y que se justifican en el rendimiento financiero de esta entidad, la cual presenta déficits en sus cuentas, problemas de morosidad y registro irregular de créditos (Ferrer, 2019).

Estos escenarios tienen consecuencias en el clima de trabajo detectado en la entidad, lo que trae consigo mayor exigencia para el logro de las metas a partir del compromiso laboral, y que tiene como puente intermedio un posible vínculo con la generación de estrés laboral, traducidas en síndrome de burnout.

Es decir, la Caja Tacna debido a los problemas financieros propiciaría, aunque de forma involuntaria, la posible evidencia de síndrome de burnout, pudiendo tener impactos negativos sobre el compromiso de sus colaboradores.

En caso que no se aborden estas variables la empresa podrá ver retrasado el cumplimiento de los objetivos organizacionales que conduzcan a una recuperación oportuna, y por ende, en un futuro próximo el cese de sus operaciones.

Debido a ello es que, se planteó la presente investigación con el objetivo de conocer si existe un cierto nivel de síndrome de burnout, y si fuese el caso,

determinar si este influye en el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019.

1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Interrogante principal

¿Cómo se relaciona el síndrome de burnout con el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019?

1.2.2. Interrogantes secundarias

-) ¿Cómo se relaciona el agotamiento emocional con el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019?
-) ¿Cómo se relaciona la despersonalización con el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019?
-) ¿Cómo se relaciona la realización personal con el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019?

1.3.JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación puede justificarse según las siguientes subcategorías:

- a) **Justificación teórica:** En la presente investigación se realiza la identificación de las diferentes teorías existentes que guardan relación con el síndrome de burnout, como también el nivel de compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019. Además, se realizó la revisión de trabajos de investigación referentes a la aplicación de estas variables, en otros contextos como referencia. Además, la presente investigación sirve como recurso bibliográfico para otros investigadores que deseen estudiar las variables en otro contexto empresarial y/o institucional.
- b) **Justificación práctica:** A su vez, esta investigación se justifica prácticamente, ya que, permitirá generar resultados a nivel de diagnóstico, respecto a la prevención de generación del síndrome de burnout y fortalecer el compromiso laboral, los cuales, otorgan al investigador, la oportunidad de solucionar los problemas, que se presentan en el entorno de estudio, con la finalidad de realizar una mejor toma de decisiones, de parte de los cargos gerenciales, involucrando así, de manera directa a los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna para generar una mayor productividad.
- c) **Justificación metodológica:** Finalmente, en la investigación para lograr el objetivo planteado, se requerirá para su elaboración, la aplicación de técnicas de recolección de datos y respectivo procesamiento en programas estadísticos. Mediante esto, se logrará determinar si realmente el síndrome de burnout existe y a su vez si este influye significativamente en el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, en el periodo 2019, justificando metodológicamente la presente investigación.

- d) **Justificación social:** El aporte social de la investigación se debe principalmente a lo que representa como un antecedente de investigación que devela la necesidad de abordar problemas, en el campo laboral, como es el síndrome de burnout, la misma que tiene prevalencia no solamente en entidades financieras como la que es objeto de estudio, sino en otros ámbitos, lo que denota la necesidad de que estas cuenten con un soporte psicológico a nivel organizacional a partir de la intervención de especialistas, pudiendo de este modo contribuir a la salud mental de la población económicamente activa, a fin de mejorar el compromiso de los trabajadores, y a su vez contribuir a lograr efectos positivos sobre la productividad y desempeño organizacional.

1.4.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación del síndrome de burnout y el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

-) Determinar la relación del agotamiento emocional y el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019.
-) Determinar la relación de la despersonalización y el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019.

- J) Determinar la relación de la realización personal y el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1.ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A nivel Internacional

Salazar, Ganga, Mendoza, Muñoz y Jara (2021), realizaron la tesis “Satisfacción laboral y síndrome de burnout en pandemia COVID-19: el caso de una institución financiera de la zona central de Chile”, de la Revista Dilemas Contemporáneos y Educación Política y Valores, en México. Tuvo como objetivo analizar la prevalencia del síndrome burnout y su relación con el nivel de satisfacción laboral (SL) de los colaboradores de una institución financiera (zona central chilena), en contexto del Covid-19. La investigación fue de tipo descriptivo-correlacional. La muestra fue de 52 colaboradores (respondieron 48), con contrato indefinido y antigüedad laboral mayor a 6 meses. Se aplicaron cuestionarios con escala tipo Likert. Finalmente, se reveló la existencia de una relación inversa entre SL y síndrome de burnout, por lo que favorecer la SL en tiempos de pandemia podría ser un factor protector frente al estrés.

Hidalgo, Acle, García y Tovalín (2019), elaboraron la tesis “Burnout, resiliencia y compromiso laboral en maestros de educación especial”, de la Revista Educación y Ciencia, en México. El objetivo de este trabajo fue analizar la relación que presentan las características del síndrome de burnout con las de resiliencia, compromiso laboral y autoeficacia en maestros de educación especial. El tipo de investigación fue descriptivo, de diseño no experimental transversal ex post facto. Participaron 80 docentes que atendían a estudiantes con discapacidades severas. Los instrumentos utilizados fueron: La Escala de Comportamientos Resilientes para Profesores, Maslach Burnout Inventory-General Survey, Utrecht Work Engagement Scale, y Escala de Autoeficacia General de Baessler y Schwarzer. De

los principales hallazgos, se pudo concluir que en el 34.38% de la muestra se encontró relación entre el desgaste emocional con bajos niveles de autoeficacia y comportamientos resilientes.

Medina (2018), realizó la investigación titulada “El síndrome de burnout y el compromiso organizacional en el personal administrativo en los centros de educación superior”, de la Universidad Técnica de Ambato, en Ecuador. Tuvo como objetivo conocer cómo influye el desgaste laboral frente al compromiso que tiene el personal administrativo en sus organizaciones. El tipo de investigación aplicado fue descriptiva, exploratoria y correlacional. La muestra estuvo conformada por 275 administrativos, a quienes se les aplicaron el cuestionario de síndrome burnout (MBI) de Maslach y Jackson, y el cuestionario de Meyer y Allen para medir el nivel de compromiso que tiene el personal administrativo con las instituciones donde laboran. Una vez tabulada la información recolectada, se aplicó el estadígrafo Pearson para comprobar la correlación existente entre las variables alcanzando una correlación positiva media, demostrando que sí hay una correlación entre las variables, síndrome de burnout con el compromiso organizacional.

Delgado y Valverde (2015), elaboraron la investigación “Factores predisposicionales de la presencia y desarrollo de síntomas compatibles con el Síndrome de Burnout en cajeros y cajeras de la Zona Comercial 1 del Banco Nacional de Costa Rica”, de la Universidad de Costa Rica. Tuvo como objetivo determinar cuáles son los factores predisposicionales que inciden en el desarrollo de síntomas compatibles con el Síndrome de Burnout. El diseño de la investigación fue no experimental, transeccional y exploratorio. Se aplicó el Inventario MBI (Maslach Burnout Inventory) a 119 hombres y 85 mujeres, para un total de 204 colaboradores (as) del Área de cajas. Los principales resultados en términos generales apuntaron que la mayoría de factores predisposicionales del Burnout presentes en la muestra estudiada eran de tipo personal tales como: escasez de estrategias de afrontamiento al estrés o uso inadecuado de las mismas, negatividad y pensamientos irracionales. Además, a nivel interpersonal el tipo de relación con

las jefaturas, sentimientos de falta de apoyo y reconocimiento por parte de éstas y lapso e intensidad del contacto con los clientes y usuarios. Fueron hallados factores de tipo familiar, laboral, y físico-ambiental influyentes en el nivel de estrés de los y las sujetos de investigación, sin embargo, en menor medida.

Fuentes (2015), desarrolló la tesis titulada “Burnout y Comportamiento Organizacional”, de la Universidad Rafael Landívar, en Guatemala. La investigación tuvo como objetivo medir el nivel de Burnout y el comportamiento organizacional, en el personal administrativo de la Municipalidad de Totonicapán. El diseño de investigación fue de tipo descriptivo. La muestra estuvo conformada por 30 colaboradores entre las edades de 18 a 65 años de edad, solteros y casados, en su mayoría con estudios a nivel medio. Se utilizó el test psicométrico Maslach Burnout Inventory (MBI) el cual busca comprobar la presencia de Burnout mediante tres escalas, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y un cuestionario de 17 preguntas para identificar el comportamiento organizacional. Se utilizó una metodología estadística de fiabilidad de proporciones. Finalmente, el estudio concluyó que el Síndrome de Burnout no afecta al comportamiento organizacional del personal del departamento administrativo de la Municipalidad de Totonicapán, como también no existen causas que ocasionen burnout en los colaboradores del departamento administrativo de la Municipalidad de Totonicapán.

Santizo (2014), realizó la investigación “Estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias” (estudio realizado en las instituciones bancarias del Municipio de Tacaná, Departamento de San Marcos), de la Universidad Rafael Landívar, en Guatemala. Tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral que presentan los empleados de las instituciones bancarias del municipio de Tacaná, San Marcos. La investigación fue de tipo descriptivo, de diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 40 sujetos que laboraban en las 4 instituciones bancarias que operan en el Municipio de Tacaná San Marcos. Para recopilar información se utilizó la prueba AE (Escala de Apreciación del Estrés) en la escala

S que mide estrés socio laboral. Una vez realizada la tabulación de datos y análisis estadístico correspondiente, se determinó que los empleados de las instituciones bancarias del municipio de Tacana presentan un nivel medio de estrés laboral, principalmente en los siguientes factores: presión en el trabajo, la competitividad laboral, horario de trabajo y viajar con frecuencia por razones de trabajo.

2.1.2. A nivel nacional

Rodríguez (2018), desarrolló la investigación titulada “El síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal ejecutivo en BBVA Continental Los Olivos 2018”, de la Universidad San Ignacio de Loyola, en Lima. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el Síndrome de Burnout, que se define como el síndrome del trabajador desgastado, un estado de agotamiento físico, emocional o mental, y el desempeño laboral del personal ejecutivo del BBVA Continental de la oficina de Los Olivos, 2018. El tipo de investigación fue descriptivo, de diseño no experimental, de corte transversal, y correlacional. La muestra estuvo conformada por 50 trabajadores ejecutivos del BBVA Continental de la oficina Los Olivos. Se aplicó la técnica de la encuesta y los instrumentos para medir las variables fueron el cuestionario de síndrome de Burnout de 22 ítems, y el cuestionario de desempeño laboral de 18 ítems. En los resultados descriptivos se halló que el 38% de la muestra investigada tiene un alto nivel de síndrome de burnout, el 20% tiene un nivel bajo y el 42% posee un nivel regular del síndrome de burnout. En referencia al desempeño laboral el 52% de encuestados en el BBVA Continental oficina Los Olivos tiene un nivel regular del desempeño laboral, el 38% tiene un nivel bajo de desempeño laboral y el 10% tiene un nivel alto de desempeño laboral. Se concluyó que existe una relación inversa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal ejecutivo en BBVA Continental Los Olivos, 2018, con un Índice de correlación spearman = -0.698, y nivel de significancia al 95%.

Ccari (2017), desarrolló la investigación “Síndrome de burnout y clima organizacional en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Azángaro, periodo 2016”, de la Universidad Nacional del Altiplano, en Puno. Tuvo como objetivo analizar la existencia de un nivel de síndrome de Burnout y clima organizacional en los colaboradores. La investigación fue de diseño no experimental y tipo descriptivo. La muestra estuvo conformada por 22 trabajadores. Las técnicas utilizadas fueron la observación y la encuesta con dos instrumentos: el primero es el cuestionario MBI el cual mide el nivel de síndrome de Burnout y el segundo instrumento también es un cuestionario tomado de los autores Litwin y Stringer. Al analizar los resultados obtenidos a través del procesamiento estadístico, se puede concluir que existe un nivel bajo de síndrome de Burnout, ya que los resultados muestran que un 73% de los colaboradores presentan un nivel de estrés bajo, la condición para que exista el síndrome de Burnout es que las dos primeras dimensiones tienen que ser altas y la tercera dimensión baja; por lo tanto, los colaboradores pocas veces se sienten agotados por la carga de trabajo. En cuanto al clima organizacional, se encuentra en un nivel aceptable se encuentra con un buen nivel con un 100%, la cual influye en las actitudes y el comportamiento de los individuos. Haciendo una relación entre estas 02 variables podemos decir que no existe un nivel alto de síndrome de Burnout puesto que perciben un buen clima organizacional.

Noriega (2017), elaboró la tesis “Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en los docentes tiempo completo de una Universidad Privada de Lima Norte, 2017”, de la Universidad César Vallejo, en Lima. El objetivo general fue identificar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en los docentes tiempo completo de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte. La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva correlacional, transversal o transaccional. El diseño utilizado fue no experimental. La muestra de docentes de tiempo completo fue de 110. La técnica aplicada para recolectar la información fue la encuesta y como instrumentos un cuestionario de preguntas, en tanto que hay que desarrollar la comparación de los resultados en dos

muestras distintas. El procesamiento de datos se realizó con el software SPSS (versión 23). Finalmente, se encontró que la relación existente entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout es estadísticamente significativa, pero bajo en los docentes de la universidad César Vallejo, Lima – Norte. Siendo el valor de $Rho=0.424$, lo cual indica que existe relación positiva moderada. (Valor de $sig=0.000 < 0,05$)

Córdova y Sulca (2017), desarrollaron la tesis titulada “Síndrome de burnout y su relación con el compromiso y la satisfacción laboral en colaboradores del hospital militar”, de la Universidad San Ignacio de Loyola, en Lima. El objetivo principal fue identificar la relación entre el síndrome de burnout, compromiso y satisfacción laboral en los colaboradores del Área de Emergencia de un Hospital Militar de Lima Metropolitana. Se empleó un diseño de investigación correlacional y de tipo cuantitativa. La muestra estuvo conformada por 296 colaboradores del área de emergencia, a través del Maslach Burnout Inventory – General Survey de Salanova et al. en el año 2000, la versión validada en español del Utrecht Work Engagement Scale, de los autores Schaufeli y Bakker en el año 2003, y Job Satisfaction Scale del autor Price en el año 1997. Una vez realizado el análisis estadístico correspondiente, se encontró que sí existe una relación indirecta y significativa ($r = -.53, p = < .01$) entre el SBO y SL, y entre el SBO y el CL ($r = -.31, p = < .01$); mientras que SL se relaciona directamente con CL ($r = .16, p = < .01$). Se analizaron las variables de estudios según características de los colaboradores y se discuten los hallazgos.

Centurión y Palacios (2016), realizaron la investigación “El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Agencia España - Trujillo, 2016”, de la Universidad Privada Antenor Orrego, en Trujillo. Tuvo como objetivo demostrar la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño de los colaboradores del BCP agencia España en la ciudad de Trujillo – 2016. El tipo de investigación fue descriptivo, de diseño no experimental transversal. La muestra de estudio estuvo constituida por

13 colaboradores quienes mantenían un contacto directo con los clientes. La metodología empleada en la investigación fue la encuesta y guía de entrevista como técnica y el cuestionario y guía de entrevista como instrumentos. Mediante la utilización de métodos estadísticos se determinó que el nivel de síndrome de Burnout es medio lo que significa que si bien el problema no es alto, tiene tendencia a su agudización lo que afectaría drásticamente a los colaboradores y el trato al cliente; el nivel de desempeño laboral en los colaboradores del BCP agencia España es medio lo que significa si no se toman las medidas correctivas oportunamente el problema podría acentuarse y afectar seriamente los niveles de productividad. La investigación concluye, que la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP es negativa y altamente significativa.

García (2015), elaboró la tesis titulada “Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores - Región Norte 2012”, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, en Chiclayo. Tuvo como objetivo determinar si existe relación entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de un grupo importador de vehículos menores en la región norte del país. El tipo de investigación aplicado fue descriptivo correlacional de tipo no experimental. La muestra estuvo conformada por 84 trabajadores, a quienes se les aplicaron encuestas. Los instrumentos empleados fueron el Inventario Burnout de Maslach (MBI) y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Una vez realizado el análisis estadístico correspondiente, dentro de los hallazgos más relevantes se evidenció que sí existe relación entre las dimensiones agotamiento emocional y realización personal en el trabajo del Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional.

2.1.3. A nivel Local

Apaza (2019), elaboró la investigación titulada “El síndrome de burnout y el desempeño académico de los docentes de la facultad de educación, comunicación

y humanidades - UNJB 2017”, de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. El objetivo del trabajo fue determinar la influencia del síndrome de Burnout y el nivel de desempeño académico de los docentes de Escuela Profesional de Educación. El tipo de investigación fue descriptivo, con un diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 60 docentes y 140 estudiantes. Los instrumentos de recolección de datos que se utilizaron fueron: el inventario de Maslach Burnout Inventory (modificado), y el cuestionario de desempeño docente. Para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach. De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, se pudo afirmar que el nivel de síndrome de Burnout en los docentes de la Facultad de Educación, Comunicación y Humanidades-Escuela Profesional de Educación es bajo con un nivel de confianza del 95%. Se demostró que el nivel del Síndrome de Burnout es bajo; y el nivel de desempeño docente en la Escuela profesional de Educación es alto.

Perea (2016), realizó la tesis titulada “El síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud Bolognesi de Tacna, en el año 2016”, de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. El objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna. El tipo de investigación fue descriptiva transversal. La muestra fue de 40 trabajadores. Para el estudio de Síndrome de Burnout se utilizó el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory que valora: despersonalización, autoestima y agotamiento emocional; el estudio de los niveles de Satisfacción Laboral se realizó con la Escala de Satisfacción Laboral de Palma. Se realizó el análisis estadístico en el programa SPSS versión 23, aplicando la correlación de Chi cuadrado de Pearson. Finalmente, se concluyó que no existe una relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral.

2.2. BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS

2.2.1. Síndrome de burnout

Antes de mencionar los aspectos relacionados a esta primera variable, es necesario definir en qué consiste. Para ello, se citan a continuación a los siguientes autores:

Según Grau (2007) define el Síndrome de Burnout como un tipo de estrés laboral que ocurre principalmente en profesiones que involucran una relación interpersonal intensa con los beneficiarios de su propio trabajo.

Por otro lado, Gil- Monte (2006), señalan que el Síndrome de Burnout es una respuesta al estrés laboral crónico. Es una experiencia subjetiva de naturaleza negativa compuesta de cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que el individuo se relaciona en su trabajo y hacia su propio rol profesional.

Asimismo, Mansilla (2010) sostiene que el Síndrome de Burnout es una respuesta afectiva crónica como resultado de condiciones estresantes de trabajo que ocurren en profesiones con altos niveles de contacto personal.

Ayuso y López (1993) mencionan que el Síndrome de Burnout es un estado de debilitamiento psicológico causado por circunstancias relacionadas con actividades profesionales que causan síntomas físicos, afectivos y cognitivo-afectivos.

Finalmente, Freudenberger (1980) describe el Burnout como una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultó de una sobrecarga de energía, recursos personales o fortaleza espiritual del trabajador que colocó las

emociones y sentimientos negativos producidos por el Burnout en el contexto laboral.

2.2.1.1. Causas del síndrome de burnout

Apiquian (2007), describe que hay factores que contribuyen a la aparición del síndrome de Burnout. Ellos son:

-) **Características del trabajo:** el estrés generalmente es causado por un ambiente de trabajo tenso. Los expertos dicen que la sinergia del equipo de trabajo es necesaria para prevenir el Síndrome de Burnout.
-) **Turnos y horas de trabajo:** el turno nocturno facilita la presencia del Síndrome de Burnout ya que los ritmos cardíacos sufren alteraciones en el ciclo sueño-vigilia y en el ritmo de excreción de adrenalina.
-) **Seguridad y estabilidad en el trabajo:** en un país en recesión, este indicador afecta, especialmente a los jóvenes, las mujeres y las personas mayores de 45 años.
-) **Antigüedad profesional:** los estudios confirman que en los primeros dos años y en más de 10 años trabajar para la misma empresa son escenarios compatibles para generar una asociación con el síndrome.
-) **Incorporación de nuevas tecnologías:** los cambios tecnológicos generan cambios en los roles, la estructura y el puesto de trabajo que produce estresores.
-) **La estructura y el clima organizacional:** si la organización tiene un clima autoritario y centralizado, donde hay muchos niveles de jerarquía, las posibilidades de desarrollar el Síndrome de Burnout son altas.
-) **Comentarios:** los empleados que reciben comentarios sobre sus tareas muestran niveles más altos de satisfacción, motivación intrínseca y bajos niveles de agotamiento emocional.

-) **La estrategia comercial:** si una empresa utiliza como política de reducción de costos, el despido del personal y la ampliación de las funciones y responsabilidades de los empleados que continúan pueden desencadenar el Síndrome de Burnout.
-) **Edad:** en los primeros años de la carrera profesional, generalmente no obtiene las recompensas prometidas o esperadas; Cuanto más joven es el trabajador, mayor es la probabilidad de sufrir el Síndrome de Burnout.
-) **Sexo:** en un mayor porcentaje ocurre en mujeres, porque tienen tanto la carga de trabajo como la familia.
-) **Estado civil:** los sujetos solteros adquieren un alto agotamiento emocional, menos satisfacción personal y una mayor despersonalización, a diferencia de los casados. Del mismo modo, los sujetos que tienen hijos tienden a ser más resistentes al Síndrome de Burnout debido a la madurez y la estabilidad que exige una familia.

2.2.1.2. Causas del síndrome de burnout

De acuerdo a Salvador (2016), dentro del contexto social y organizacional, podemos identificar las siguientes consecuencias generadas por este síndrome:

-) **Frecuencia de enfermedades:** las enfermedades en las que el estrés en los docentes desempeña un papel importante son los trastornos neuróticos y los problemas psicosomáticos, los síntomas son fatiga, trastornos del sueño, depresión y abuso de alcohol o drogas.
-) **Deterioro en las relaciones interpersonales:** los sujetos con Burnout tienen una gran cantidad de problemas familiares y matrimoniales.
-) **Estados de ánimo:** al principio, el agotamiento puede identificarse por cambios de humor, sentimientos negativos aparecen más tarde, como insatisfacción laboral, estados depresivos, monotonía y falta de energía.

En la organización, el síndrome puede propagarse a través de mecanismos de modelado o aprendizaje mediante observación durante los procesos de socialización laboral, entre las variables a este nivel hay:

-) ***Baja satisfacción laboral:*** la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral es consistentemente significativa, esta es una consecuencia actitudinal del estrés laboral. En la mayoría de los estudios existe una correlación significativa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral; sin embargo, en otros estudios, los efectos más intensos están relacionados con la realización personal.
-) ***Desempeño del maestro:*** el desempeño de un maestro con Burnout es más bajo que el de otros maestros, ya que muestran acciones inadecuadas, como gritar a los estudiantes en situaciones conflictivas u otras de naturaleza cognitiva, como aprobar altos errores al corregir los exámenes escritos.
-) ***Ausentismo laboral:*** se incrementa por la frecuencia de enfermedades, especialmente si ocurren con frecuencia en situaciones estresantes al comienzo del Burnout.
-) ***Jubilación anticipada:*** aparecen después de 15 a 20 años de trabajo. La tendencia a abandonar se asocia positivamente con sentimientos de agotamiento emocional y despersonalización, y con la realización personal en el trabajo se asocia negativamente.
-) ***Comportamiento social del maestro:*** las relaciones interpersonales se ven afectadas cuando hay despersonalización, los maestros carecen de participación, carisma y emociones sanas y cálidas cuando tratan con los estudiantes y, en consecuencia, afectan su aprendizaje, motivación y disciplina.

2.2.1.3. Modelos explicativos de Burnout

Una de las clasificaciones más usadas es la de Gil-Monte y Peiró (1997). Los autores clasifican los modelos en 04 tipos de líneas de investigación, los cuales se describen a continuación:

i. Modelos etiológicos basados en la Teoría Socio cognitiva del Yo.

En estos modelos, las causas más importantes son 1) Las cogniciones influyen en la forma de percibir la realidad, pero al mismo tiempo estas cogniciones se modifican por sus efectos y consecuencias observados. 2) El esfuerzo para lograr los objetivos y las consecuencias emocionales de las acciones están determinadas por la autoconfianza del sujeto. Es evidente que estos modelos etiológicos dan gran importancia a las variables del yo, como la autoconfianza, la autoeficacia, el autoconcepto, etc. Estos incluyen el Modelo de Competencia Social de Harrison (1983), el Modelo de Pines (1993), el Modelo de Cherniss (1993) y el Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993).

ii. Modelos etiológicos basados en las Teorías del Intercambio Social

Estos modelos sugieren que cuando el sujeto establece relaciones interpersonales, comienza el proceso de comparación social. A partir de esta comparación, se pueden generar percepciones de falta de equidad o falta de ganancias, lo que conduciría a un mayor riesgo de sufrir Burnout.

Los modelos que siguen esta línea de investigación son: el Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993) y el Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993).

iii. Modelos etiológicos basados en la Teoría Organizacional

Estos modelos se caracterizan por estar basados en el papel de los estresores en el contexto organizacional y las estrategias de afrontamiento

utilizadas por los trabajadores antes del Burnout. De acuerdo con estos modelos, las variables como las funciones de roles, el apoyo percibido, la estructura, el clima y la cultura organizacional junto con la forma de lidiar con situaciones amenazantes están involucradas en el inicio del síndrome. Por lo tanto, las causas varían según el tipo de estructura organizativa y la institucionalización del apoyo social. Por ejemplo, Burnout puede ser causado por agotamiento emocional en una organización burocrática mecánica y comunicación vertical; mientras que en organizaciones con burocracias profesionales (hospitales) el Burnout puede aparecer debido a disfunciones de roles y conflictos interpersonales.

iv. Modelos etiológicos basados en la Teoría Estructural

Estos modelos tienen en cuenta los antecedentes personales, interpersonales y organizativos para explicar la etiología de Burnout de manera integral. Se caracterizan porque se basan en modelos transaccionales. Estos modelos sugieren que el estrés es el resultado de una falta de equilibrio de percepción entre las demandas y la capacidad de respuesta del sujeto.

2.2.1.4. Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)

Maslach y Jackson (1986), desarrollaron el Burnout Inventory, el cual consta de 22 elementos, en los que se presenta al sujeto un conjunto de declaraciones sobre sus sentimientos y pensamientos relacionados con diversos aspectos de su interacción continua con el trabajo y su desempeño habitual. El sujeto debe responder a cada enunciado en función de la pregunta, ¿con qué frecuencia siente esto? Usando una escala Likert de siete opciones, desde nunca

hasta todos los días. En la versión original se requería completar el inventario dos veces, ya que se hizo una segunda pregunta (¿qué tan intenso se siente esto?). Dado que el instrumento midió la frecuencia e intensidad del agotamiento; sin embargo, en la versión de 1986, esa segunda pregunta sobre la intensidad no surge, porque los autores consideran que no encontraron correlaciones significativas entre ambas dimensiones de evaluación, mientras que la frecuencia permanece porque es similar al formato utilizado en el autoinforme de otros escriben medidas de actitudes y sentimientos.

El inventario se divide en tres subescalas, cada una de las cuales mide las siguientes 03 dimensiones:

- **Agotamiento emocional:** valora la experiencia de estar emocionalmente agotado por las exigencias del trabajo.
- **Despersonalización:** valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento.
- **La realización personal:** Evaluar los sentimientos de auto-eficacia y la realización personal en el trabajo.

Se obtiene una puntuación baja, media o alta (que coincide con los tres tercios en los que se distribuye la población normativa) que permite caracterizar la mayor o menor frecuencia de agotamiento. Además, los autores ofrecen los distintos puntajes de corte para cada una de las profesiones evaluadas: maestros, trabajadores sociales, médicos, profesionales de la salud mental y el grupo "otras profesiones".

Figura 1

Inventario de Maslach (Burnout)

Dimensión	ITEMS	
A. E.	1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo	
A. E.	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	

A. E.	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado	
R. P.	4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	
D.	5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos Impersonales	
A. E.	6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
R. P.	7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender	
A. E.	8. Siento que mi trabajo me está desgastando	
R. P.	9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo	
D.	10. Siento que me he hecho más duro con la gente	
D.	11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	
R. P.	12. Me siento muy enérgico en mi trabajo	
A. E.	13. Me siento frustrado por el trabajo	
A. E.	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
D.	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente	
A. E.	16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
R. P.	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo	
R. P.	18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender	
R. P.	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
A. E.	20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
R. P.	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma Adecuada	
D.	22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas	

Nota. Maslach y Jackson (1986)

2.2.2. Compromiso laboral

Al igual que en el punto anterior, antes de desarrollar el marco conceptual de esta segunda variable, a continuación, se citan algunas definiciones planteadas por distintos autores:

Según Torres y Díaz (2012), indica que el compromiso laboral puede definirse como una actitud de trabajo, caracterizada por la identificación que el

empleado establece con las metas, objetivos, misión y visión de la empresa, lo que resulta en el deseo del empleado de continuar participando en ella.

Por otro lado, Chiavenato (2010) establece que el compromiso laboral es el sentimiento y la comprensión del pasado y el presente de la organización, así como la comprensión y el intercambio de los objetivos de la organización por parte de todos sus participantes. Aquí no hay lugar para la alienación del empleado, sino para el compromiso del mismo.

Asimismo, Rivera (2009) nos dice que el compromiso laboral es una conexión profunda y amplia que las personas tienen con su organización que da como resultado un deseo genuino de cumplir con las expectativas que la empresa tiene de cada empleado. Esto ayuda a la empresa a alcanzar sus objetivos y tener éxito.

Para Peña y Santalla (2006), el compromiso laboral es la identificación afectiva, conductual y normativa de la persona con su organización.

Finalmente, Robbins y Coulter (2005) señalan que un alto compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno, mientras que un alto Compromiso laboral significa identificarse con la propia organización.

2.2.2.1.Importancia del compromiso laboral

El compromiso laboral según Robbins (2004), conduce a niveles más bajos de absentismo y rotación y, de hecho, es un mejor indicador de la rotación que de la satisfacción laboral. El motivo es una respuesta más global y duradera a la organización que la satisfacción con un trabajo en particular.

El compromiso laboral es un predictor del desempeño y la contribución del talento humano, convirtiéndose en una respuesta global y duradera para la organización, aunque un empleado no está satisfecho con su posición puede considerarse temporal, pero en cambio, sentirse insatisfecho con la organización cambia completamente el panorama. y el compromiso que se tiene con los fines y objetivos trazados, siendo muy probable la renuncia y el desempeño laboral inadecuado.

El compromiso laboral también se define en términos de actitudes, como un deseo de seguir siendo miembro de una organización, con la voluntad de hacer un esfuerzo extraordinario para su beneficio, reconoce sus valores y metas, también los acepta, también se considera como estado psicológico, pero en general los conceptos consideran que es el vínculo o vínculo del individuo con una institución. Es una actitud que refleja la lealtad y es un proceso continuo a través del cual se expresa la preocupación por la empresa, su éxito y su bienestar continuo. (Robbins, 2004)

2.2.2.2. Componentes del compromiso laboral

Claire y Böhr (2004), argumentan que el término general de compromiso laboral reúne diferentes aspectos relacionados con el apego afectivo a la organización, con los costos percibidos por el trabajador asociado con dejar la organización y con la obligación de permanecer en ella. Así surgen tres componentes del compromiso:

- a) **Identificación:** (aceptación de los objetivos de la organización) tienen las mismas creencias, propósitos, ideas, objetivos, que los de la empresa.
- b) **Membresía:** (deseo de seguir siendo miembro) sentimiento de pertenencia a la organización (ser parte de).

- c) **Lealtad:** cumplimiento y respeto por la organización a través de acciones encaminadas a defenderla.

El compromiso laboral es probablemente un mejor predictor del desempeño y la contribución del capital humano, ya que es una respuesta más global y duradera para la organización en su conjunto, que la satisfacción laboral. Un empleado puede estar insatisfecho con un determinado puesto, pero considérela una situación temporal y, sin embargo, no se sienta insatisfecho con la organización en su conjunto. Pero cuando la insatisfacción se extiende a la organización, es muy probable que las personas consideren la renuncia. (Robbins S. , 1999)

2.2.2.3. Modelos del compromiso laboral

2.2.2.3.1. Modelo de Gibson

El Compromiso Laboral es una construcción multidimensional donde una teoría o disciplina no puede ser estandarizada para su comprensión, medición y estudio. Existen varias disciplinas que proporcionan importantes teorías relacionadas, pero que rara vez contradicen.

El autor Gibson (1996), indica que el compromiso laboral es "una fuerza o fuerzas que actúan sobre una persona y que inician o dirigen su comportamiento". En la medida en que la motivación afecta el comportamiento y el desempeño personal, tiene que ver con actitudes y desempeño personal que también entiendo como desempeño académico.

Una de las teorías motivacionales que más coinciden con mi objeto de estudio es la teoría de las expectativas. Esta teoría ha sido considerada la más importante en las investigaciones de comportamiento laboral, satisfacción laboral,

compromiso, clima, etc. La teoría de las expectativas según Robbins (1997), sostiene que la fuerza de la tendencia a actuar de cierta manera depende de la fuerza de las expectativas de que el acto seguirá un resultado y del atractivo que tiene para el individuo. Sus variables incluyen: atractivo, el vínculo entre rendimiento y recompensa y el vínculo entre esfuerzo y rendimiento. Utilizan los resultados de la teoría de las expectativas para sugerir que la motivación intrínseca, como la motivación extrínseca, desempeña un papel en el comportamiento del maestro. Argumentan que los maestros están motivados para alcanzar un objetivo determinado cuando consideran que proporcionará resultados personales, recompensas psicológicas o materiales y cuando lo consideran alcanzable.

2.2.2.3.2. *Modelo de Becker*

Becker (1960), señaló diferentes enfoques o tipos de compromiso y el llamado compromiso: con la organización, con la alta gerencia, con el supervisor, con el grupo de trabajo, con la ocupación. Si bien es cierto, cada tipo de compromiso es diferente y tiene su propia dinámica de influencia en el desempeño y el comportamiento organizacional, todos juntos son agentes reguladores de las acciones laborales y organizacionales de los empleados y trabajadores. Sobre esta base, Becker (1960), planteó la existencia de varios tipos de compromiso, los cuales se mencionan a continuación:

1. ***Compromiso con la tarea*** (Motivo de logro, Motivo de autorrealización, Dedicación a la tarea y Contenido del trabajo).
2. ***Compromiso con el grupo de trabajo*** (Afiliación, aceptación de normas y valores e interés por parte del grupo de trabajo).
3. ***Compromiso con la Autoridad Organizacional*** (Aceptación de la Autoridad, Aceptación de Normas y Valores e Interés por la Supervisión).
4. ***Compromiso con la organización*** (misión, valores, políticas, planes y estrategias organizativas).

2.2.2.3.3. *Modelo de Arias*

Según Arias (1980), en el compromiso laboral existe ante todo la actitud que es "la predisposición a reaccionar favorable o desfavorablemente ante un objeto psicológico", entendido como cualquier símbolo, persona, institución o cosa a la cual y tomando como referencia, las personas difieren en el grado y tipo de reacción.

Para conocer las actitudes es necesario recopilarlas mediante las opiniones que generalmente se expresan sin tener una certeza completa sobre si sus contenidos son verdaderos o falsos, y la única forma de verificarlos es utilizar la metodología científica para verificar ellos. es decir, abordar la realidad a través de un procedimiento metodológico.

2.2.2.3.4. *Modelo de O'Reilly y Chatman*

O también llamado "Enfoque Multidimensional", fue desarrollado por los autores O'Reilly y Chatman (1986), quienes consideraron que el apego psicológico forma la base del compromiso laboral, involucrando 03 dimensiones:

1. Involucramiento instrumental con recompensas extrínsecas.
2. Involucramiento basado en la admisión.
3. Involucramiento sustentado en analogía entre valores particulares e institucionales.

Por su parte Allen y Meyer (1991), aunque reconocieron la naturaleza multidimensional del esquema y acordaron que el compromiso refleja el vínculo psicológico que une al colaborador con la organización, enfatizaron la fragilidad de los argumentos planteados por O'Reilly y Chatman (1986) y realizaron una revisión más a fondo.

2.2.2.3.5. Modelo unidimensional del compromiso

El modelo de compromiso laboral desarrollado por Porter, Mowday, Steers y Boulian (1974), solo incurre en la relación afectiva del individuo con la organización. Varios investigadores han considerado este modelo y han abordado lo que percibían como dimensiones adicionales o tipos de compromiso que alcanzarían para predecir el comportamiento de una persona.

2.2.2.3.6. Modelo bidimensional del compromiso laboral

Existen diversos modelos que vislumbran dos dimensiones del Compromiso laboral. Los investigadores Angle y Perry (1981) se teorizó que el Compromiso laboral involucra tanto "el compromiso de valor" o la relación positiva con la organización, como "el compromiso de permanecer", que se centró en la compensación económica entre la organización y el empleado.

El modelo Bar-Hayim y Bermas (1992) es similar al modelo presentado por Angle y Perry, estos investigadores consideraron el compromiso como activo o pasivo. En este modelo, "el compromiso de valor" fue reemplazado por el término "compromiso activo", que se define como identificación y participación con la organización y el "compromiso de permanencia" fue reemplazado por el concepto de "compromiso pasivo".

2.2.2.3.7. *Modelo tridimensional del compromiso laboral*

Los investigadores Penley y Gould (1988) desarrollaron su modelo incorporando conceptos de un modelo anterior de participación organizacional. Estos investigadores propusieron tres dimensiones de compromiso: cálculo del compromiso, compromiso perdido, compromiso moral.

La primera dimensión se asemeja al compromiso de permanencia propuesto por Angle y Perry (1981). La segunda dimensión del compromiso se refiere al individuo que permanece en la organización debido a la ausencia de otras alternativas. Finalmente, el compromiso moral, que los investigadores relacionan con el compromiso de valor, esta dimensión involucra la aceptación e identificación del individuo con los objetivos de la organización.

2.2.2.3.8. *Modelo de Allen y Meyer*

Como se indicó en el punto anterior, respecto a las dimensiones del compromiso laboral, Allen y Meyer (1991) clasificaron el Compromiso laboral en 03 categorías distintas según el antecedente que lo origina. Estas son:

a. Compromiso Afectivo

Los autores, indican que el compromiso emocional refleja la identificación, el apego emocional y la participación con la organización. Además, esto está vinculado a 03 factores:

1. Alta afiliación y convicción en los valores y objetivos de la institución.
2. Satisfacción y proactividad para realizar esfuerzos significativos en beneficio de la organización.
3. Estabilidad laboral.

El compromiso emocional consiste en la afiliación psicológica del individuo con los valores y la filosofía de la empresa. También menciona que la identificación con la organización se manifiesta con comportamientos como un fuerte orgullo de pertenencia y lealtad del individuo hacia la institución, se convierte en un "evangelizador" de la empresa, por ejemplo, le emociona decir que trabaja para su empresa, o hable mucho al respecto en reuniones con amigos o familiares.

La identificación también se revela en la solidaridad del colaborador con las vicisitudes de la institución, siente interés y preocupación cuando la institución atraviesa malos momentos y muestra alegría y complacencia cuando va bien. En términos coloquiales, podría mencionarse que el colaborador que tiene un alto compromiso afectivo es el que "usa la camisa". Otra característica de este concepto es que los empleados con mucho compromiso emocional tienden a mostrar una disposición aceptable a las variantes organizacionales, se comprometen con ellos y se sienten inclinados a trabajar más de lo establecido, posiciones que son altamente deseables por los jefes y gerentes. Por otro lado, varios estudios muestran que el compromiso afectivo de los empleados aumenta a medida que experimentan una mayor soberanía, compromiso y trascendencia de su trabajo.

b. Compromiso de Continuidad

Se refiere al conocimiento de los costos relacionados con el abandono de la empresa. El empleado se da cuenta de las inversiones y alternativas que tiene en la empresa y espera que le paguen ya sea como planes de pensiones o compras de acciones.

Un punto importante que tiene en cuenta esta variable es la oportunidad para que el individuo obtenga otro trabajo que tenga condiciones similares a las de su institución actual. En la medida en que el empleado acepte que sus oportunidades en otras compañías son escasas, su apego a su trabajo actual aumentará. Es necesario tener en cuenta variables como la edad y la antigüedad que tienen una fuerte influencia en el compromiso continuo, así como otras variables que podrían ser los niveles educativos y la situación del mercado laboral.

El miembro de una institución que mantiene un fuerte compromiso continuo y que en las otras dimensiones mantiene un nivel bajo o moderado es propenso a la estabilidad emocional, que puede ser temporal. Su dedicación al trabajo solo alcanza el "mínimo aceptable", que sería un indicador de desmotivación y desgaste rápido.

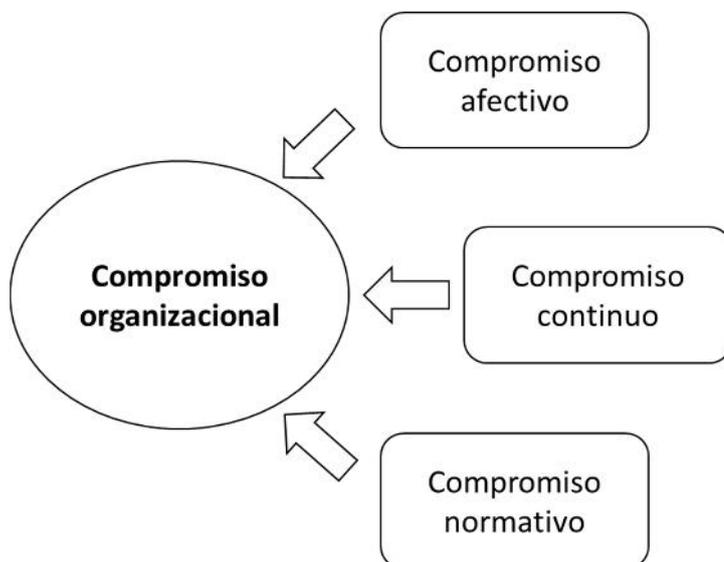
c. Compromiso Normativo

Se menciona que el compromiso laboral evidencia la adhesión de naturaleza material que el miembro tiene con la institución. El empleado percibe que, en el período en el que ha trabajado en la empresa, está haciendo pequeñas inversiones en la empresa, en lo que mantiene la expectativa de ser ofrecido. Esto significa que el colaborador está vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y / o esfuerzo en ella y abandonarla significaría desperdiciar todo lo invertido.

Es el deber moral del trabajador permanecer en la organización por haberle dado esta oportunidad o recompensa. El trabajador puede desarrollar un alto grado de obligación de continuar en la empresa, por experimentar una emoción de deuda con su centro de trabajo por haberle dado una oportunidad y / o recompensa que fue apreciada por el colaborador.

Figura 2

Modelo de los 03 componentes de Allen y Meyer



Nota. Allen y Meyer (1991)

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS

- a) **Ausentismo laboral:** Es cualquier ausencia de una persona de su trabajo, en horas que corresponden a una jornada laboral, dentro de la jornada laboral legal (Prevencionar, 2016).
- b) **Agotamiento emocional:** Experiencia de estar emocionalmente agotado por las exigencias del trabajo (Maslach & Jackson, 1986).
- c) **Compromiso laboral:** Es el sentimiento y la comprensión del pasado y el presente de la organización, así como la comprensión y el intercambio de los objetivos de la organización por parte de todos sus participantes (Chiavenato, 2010).

- d) **Cuestionario MBI:** Cuestionario de Maslach Burnout Inventory , que consta de 22 elementos, en los que se presenta al sujeto un conjunto de declaraciones sobre sus sentimientos y pensamientos relacionados con diversos aspectos de su interacción continua con el trabajo y su desempeño habitual (Maslach & Jackson, 1986).
- e) **Despersonalización:** valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento (Maslach & Jackson, 1986).
- f) **La realización personal:** Sentimientos de auto-eficacia y la realización personal en el trabajo (Maslach & Jackson, 1986).
- g) **Estrés laboral:** El estrés laboral es uno que ocurre debido a la presión excesiva que tiene lugar en el entorno laboral. Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la demanda laboral (también propia) y la capacidad o los recursos disponibles para satisfacerla de manera eficiente (Prevecon, 2018).
- h) **Identificación:** (Aceptación de los objetivos de la organización) tienen las mismas creencias, propósitos, ideas, objetivos, que los de la empresa (Claire & Böhr, 2004).
- i) **Lealtad:** Cumplimiento y respeto por la organización a través de acciones encaminadas a defenderla (Claire & Böhr, 2004).
- j) **Membresía:** (Deseo de seguir siendo miembro) sentimiento de pertenencia a la organización (ser parte de) (Claire & Böhr, 2004).
- k) **Modelo:** Se refiere a lo que se toma como referencia para intentar producir algo así (Pérez, 2016).
- l) **Satisfacción Laboral:** Conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Los que están satisfechos con su posición tienen actitudes positivas

hacia ella: los que están insatisfechos muestran actitudes negativas (Robbins S. , 1998).

- m) Síndrome de Burnout:** Es una experiencia subjetiva de naturaleza negativa compuesta de cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que el individuo se relaciona en su trabajo y hacia su propio rol profesional (Gil-Monte, 2006).
- n) Voluntad:** Es la capacidad de decidir y ordenar su propio comportamiento. Propiedad que se expresa conscientemente en el ser humano, para hacer algo con la intención de un resultado (Dorschel, 2002).

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1.HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis general

El síndrome de burnout se relaciona de forma significativa con el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

-) El agotamiento emocional se relaciona de forma significativa con el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019.
-) La despersonalización se relaciona de forma significativa con el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019.
-) La realización personal se relaciona de forma significativa con el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019.

3.2.VARIABLES E INDICADORES

3.2.1. Identificación de la variable

Variable X: Síndrome de burnout.

Variable Y: Compromiso laboral.

3.2.2. Operacionalización de la variable

Tabla 1

Operacionalización de variables de estudio

Variable	Dimensión	Indicador
Síndrome de burnout	Agotamiento emocional	Defraudado Agotado por la jornada Agotamiento en la mañana Cansancio de trabajar con gente

	(Maslach y Jackson, 1986)	Desgaste por el trabajo Cansancio de contacto con gente Frustrado por el trabajo Tiempo en el trabajo Límite de posibilidades Entender a las personas tratamiento efectivo de problemas Influencia positiva Poca energía
	Realización personal	
	(Maslach y Jackson, 1986)	Creación de clima agradable Estimulación del trabajo Conseguir cosas valiosas Tratamiento de problemas emocionales Tratamiento impersonal Dureza con la gente Endurecimiento emocional Importancia por las personas Culpa de problemas Apego
	Despersonalización	
	(Maslach y Jackson, 1986)	Significado de la institución Sentimiento de familia Problemas institucionales Futuro en la institución Parte de la institución Alternativas a la institución Dejar la institución Sentimiento de permanencia Voluntad de permanencia Escasez de alternativas Efectos en la vida Entrega a la institución Obligación personal Deber moral Abandono de la empresa Lealtad Culpabilidad Deber con la institución
	Compromiso afectivo	
	(Allen y Meyer, 1991)	
	Compromiso continuo	
	(Allen y Meyer, 1991)	
Compromiso laboral	Compromiso normativo	
	(Allen y Meyer, 1991)	

Nota. Elaboración propia

3.3.TIPO y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Tipo de investigación

El presente trabajo fue de tipo básico, tal como indica Hernández, Fernández, y Baptista (2014), debido a que la recolección de información requerida, se realizó por medio de la aplicación de instrumentos. Fue cuantitativa, puesto que presenta datos medibles, como también correlacional ya que busca determinar la relación entre las variables de estudio. Finalmente, se encuentra orientada a la generación de teorías novedosas, basadas en el Síndrome de burnout y el Compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019.

Cabe señalar que, según la RESOLUCION RECTORAL N° 804-2016-UPT-R, la línea correspondiente de investigación es “Cultura Organizacional”.

3.3.2. Diseño de investigación

El diseño de esta investigación fue no experimental, ya que, tal como precisa Hernández, Fernández, y Baptista (2014) en el estudio de investigación priorizó la identificación del problema que se presenta en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, sin realizar algún tipo de variación en el lugar que se tomará como objeto de estudio.

Así también, presentó un diseño transversal, porque, como explican Hernández, Fernández, y Baptista (2014), se llevó a cabo en un momento único de tiempo, manteniendo la fidelidad y legitimidad de la información recolectada.

3.4.AMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

La delimitación espacial o ámbito sobre el que se desarrolló la investigación corresponde a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna. A

nivel temporal el estudio se realizó en el año 2020 y 2021, tomando en consideración el año 2019 como año de evaluación.

A nivel social, el estudio está dirigido a evaluar a los trabajadores de la entidad citada.

3.5.POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. Población

La población estuvo compuesta por un total de 430 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019.

3.5.2. Muestra

Bajo la consideración que estamos frente a una población conocida, el muestreo se realizó por medio de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N - 1) \cdot e^2 + Z_{\alpha/2}^2 \cdot p \cdot q}$$

En donde:

- Coeficiente de Confianza (Z): 1.96
- Probabilidad de Éxito (p) : 0.5
- Probabilidad de fracaso (q) : 0.5
- Composición de la Población (N): 450
- Nivel de Error (e) : 0.5
- Tamaño de la muestra (n) : 0.5

Para obtener el Tamaño de la Muestra (n), se reemplazan los valores.

De este modo, la muestra calculada es:

$$n = \frac{412.972}{2.0329}$$

$$n = 203.14$$

La muestra de estudio se compone por 203 trabajadores.

La muestra estará segmentada de la siguiente manera:

Tabla 2

Segmentación de la muestra

Sede de los trabajadores	Total de trabajadores	Proporción trabajadores para la muestra
Agencia Principal	23	11
Agencia Cono Sur	29	14
Agencia Coronel Mendoza	33	16
Agencia San Martín	52	24
Agencia Alto de la alianza	23	11
Agencia Ciudad nueva	19	9
Áreas administrativas	251	118
Total	430	203

Nota. Elaboración propia

Respecto a ello, cabe agregar que se contó con la debida autorización de la CMAC Tacna para la toma de muestra, datos y presentación de los mismos.

3.5.3. Unidad de estudio

La unidad de estudio corresponde a los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna.

3.6.PROCEDIMIENTO, TECNICAS E INSTRUMENTOS

3.6.1. Procedimiento

Los datos obtenidos una vez que se apliquen las encuestas, serán procesados en el programa SPSS para Windows Versión 24, programa de corte estadístico que permite tabular los datos de las encuestas, y por medio de las opciones del menú, procesarlas para obtener las tablas que representan la información de una forma ilustrativa.

Con el programa también se ejecutará las pruebas estadísticas, para calcular los coeficientes estadísticos se aplicará la regresión lineal que determinará como influye el síndrome de burnout en el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna.

3.6.2. Técnicas

La técnica que permitió recolectar los datos fue la encuesta.

3.6.3. Instrumentos

De acuerdo a la técnica empleada, se requirió aplicar el cuestionario como instrumento. El presente instrumento fue propuesto a partir de las teorías de Maslach y Jackson (1986) para medir el síndrome de burnout y el modelo de Allen y Meyer (1991) para evaluar compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

El desarrollo de la investigación fue realizado en las instalaciones de la CMAC Tacna, siendo necesario primeramente de la comunicación y solicitud al Gerente General para poder aplicar el estudio con fines académicos, contando así con el visto bueno de forma verbal.

Dado el visto bueno se comunicó a las demás gerencias que se realizaría la aplicación de los instrumentos, por lo cual se asistió a cada una de ellas a fin de ejecutarlos, explicando para ello la forma de llenado, y derivando a cada trabajador para su correspondiente aplicación.

Una vez aplicado el instrumento, se procedió a procesar la información en el programa estadístico, obteniendo los resultados, en forma de tablas y figuras, que se presentan a continuación.

4.2. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados de la aplicación de los instrumentos se muestran en forma de tablas y figuras, de forma organizada, según variable y dimensiones, los mismos que presentan los hallazgos según indicadores.

Estos hallazgos se muestran mediante tabla que resumen los resultados, iniciando con un análisis de la variable y pasando al análisis según dimensiones.

Seguidamente se presenta la prueba de hipótesis y comprobación de la misma.

4.3. RESULTADOS

4.3.1. Análisis de la Variable X: Síndrome de burnout

Los resultados de la evaluación de la variable Síndrome de burnout, indican un bajo grado de calificación, con una prevalencia de 80.8%, es decir que, según el diagnóstico, los trabajadores de la entidad en su mayoría no padecen de problemas respecto al manejo del estrés laboral que haya suscitado síndrome de burnout.

Cabe precisar que se tienen dos casos de trabajadores con alto grado de síndrome de burnout, quienes representan el 1% del total de trabajadores, en tanto que existe síntomas de presencia regular en un 5.9%, valores que sugieren la necesidad de seguimiento y tratamiento debido.

Este resultado fue evaluado en función de tres dimensiones, siendo la dimensión con la calificación mejor valorada la despersonalización, con un 38.4% de calificativos de muy bajo grado y 55.7% de bajo grado, seguido por la dimensión

agotamiento emocional con un 32.5% de calificaciones de muy bajo grado y 61.1% de bajo grado, lo que resulta en resultados positivos que no existe

En tanto la dimensión Realización personal, obtuvo las calificaciones con mejor percepción, con una frecuencia de valoraciones de muy alto grado en un 26.6% y alto grado en un 65%.

La siguiente tabla muestra los hallazgos indicados.

Tabla 3

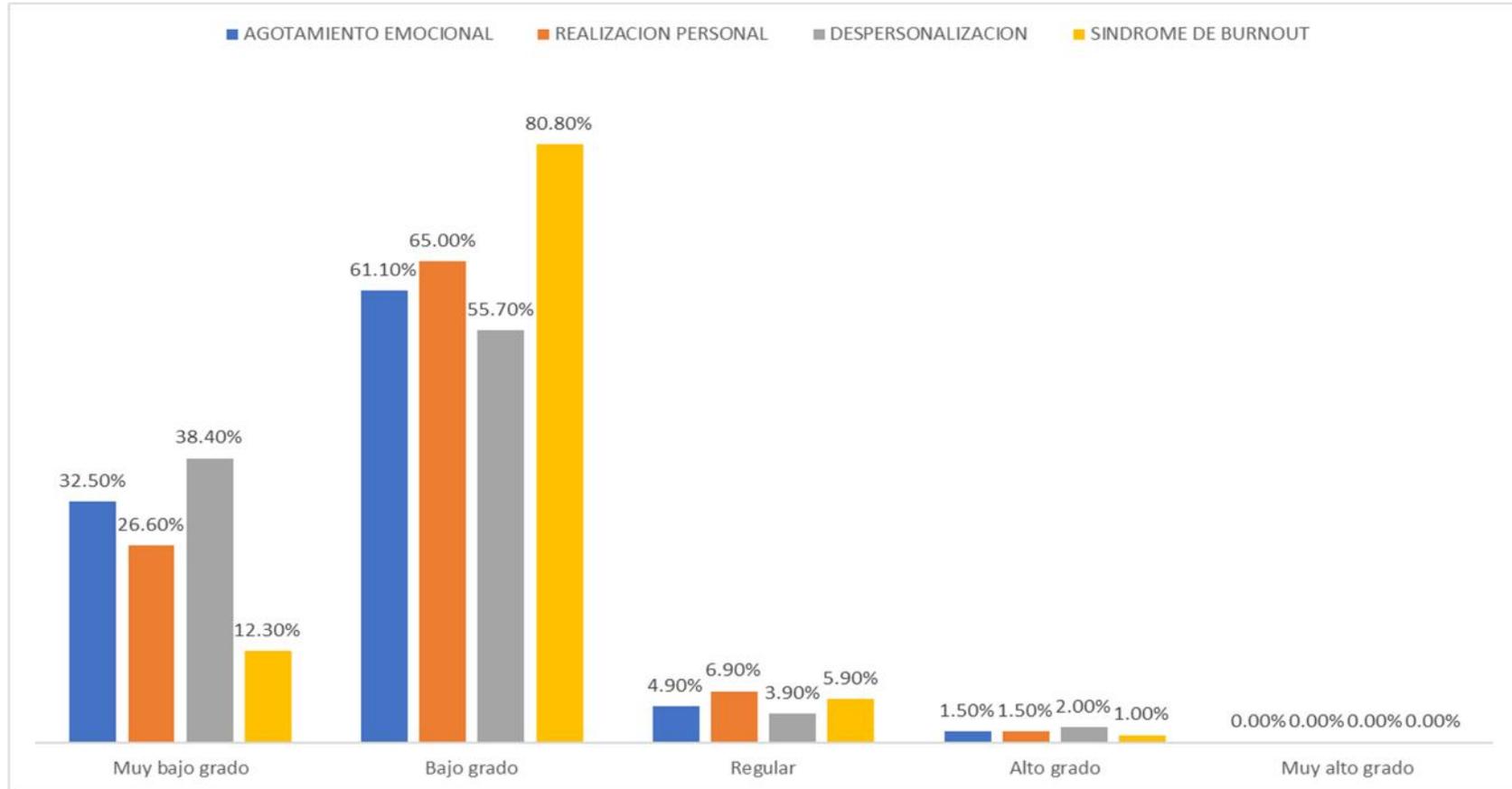
Resumen de evaluación de Síndrome de burnout

Dimensión / Variable	Muy bajo grado		Bajo grado		Regular		Alto grado		Muy alto grado		Total	
	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	66	32.50%	124	61.10%	10	4.90%	3	1.50%	0	0.00%	203	100.00%
REALIZACION PERSONAL	54	26.60%	132	65.00%	14	6.90%	3	1.50%	0	0.00%	203	100.00%
DESPERSONALIZACION	78	38.40%	113	55.70%	8	3.90%	4	2.00%	0	0.00%	203	100.00%
SINDROME DE BURNOUT	25	12.30%	164	80.80%	12	5.90%	2	1.00%	0	0.00%	203	100.00%

Nota. Elaborado con SPSS Windows XXIV

Figura 3

Resumen de evaluación de Síndrome de burnout



Nota. Elaborado con SPSS Windows XXIV

Los hallazgos tienen que la dimensión Agotamiento emocional, correspondiente a la medición del síndrome de burnout, presenta calificaciones mayormente de prevalencia negativa, es decir que, los trabajadores manifiestan no sentir agotamiento a nivel emocional generado por la carga laboral, según las mayores frecuencias.

Esta dimensión fue medida a partir de 9 indicadores. Se puede apreciar que el indicador Defraudado presenta calificaciones mayormente en bajo grado, con un 36%, lo que indica que mayormente los trabajadores no se sienten emocionalmente defraudados respecto a su trabajo.

En cuanto al indicador Agotado por la jornada, las valoraciones presentan principalmente un muy bajo grado, con un 35.5%, lo que sugiere que los trabajadores de la caja usualmente no sienten que cada jornada de trabajo signifique un agotamiento que esté llegando a afectarles negativamente.

Por otro lado, el indicador Cansancio de trabajar con gente tiene frecuencias de calificativos de bajo grado, según el 35%, es decir, que mayormente los trabajadores de la Caja no consideran que trabajar con gente genere efectos de cansancio, y ello más aun considerando que su labor gira en cuanto a este tipo de actividad.

Respecto del indicador Desgaste por el trabajo, el principal porcentaje, es decir el 34.5%, indicó un regular grado de calificación, es decir, que los trabajadores de la Caja Municipal en ciertas ocasiones sienten que el trabajo genera a la larga efectos de desgaste.

En tanto, el indicador Cansancio por el contacto con la gente, presenta calificaciones de regular grado, a partir del 37.4%, lo que indica que los trabajadores de la Caja Municipal

En relación al indicador Frustrado por el trabajo, presenta calificaciones de muy bajo grado, a partir del 35.5%, lo que indica que mayormente los trabajadores no sienten que el trabajo que desarrollan sea algo que les genere frustración.

El indicador Tiempo de trabajo presenta calificativos mayoritarios de prevalencia en muy bajo grado, según el 36%, es decir que los trabajadores de la Caja Municipal mayormente no consideran que tengan que estar demasiado tiempo en el trabajo, es decir, que las horas destinadas afecte su vida personal

Así mismo, el indicador Límite de posibilidades, presenta mayormente calificativos de bajo grado, con un 41.9%, es decir que los trabajadores no suelen sentirse al límite de sus posibilidades cuando realizan su labor en la empresa.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla que resume la evaluación del agotamiento emocional.

Tabla 4

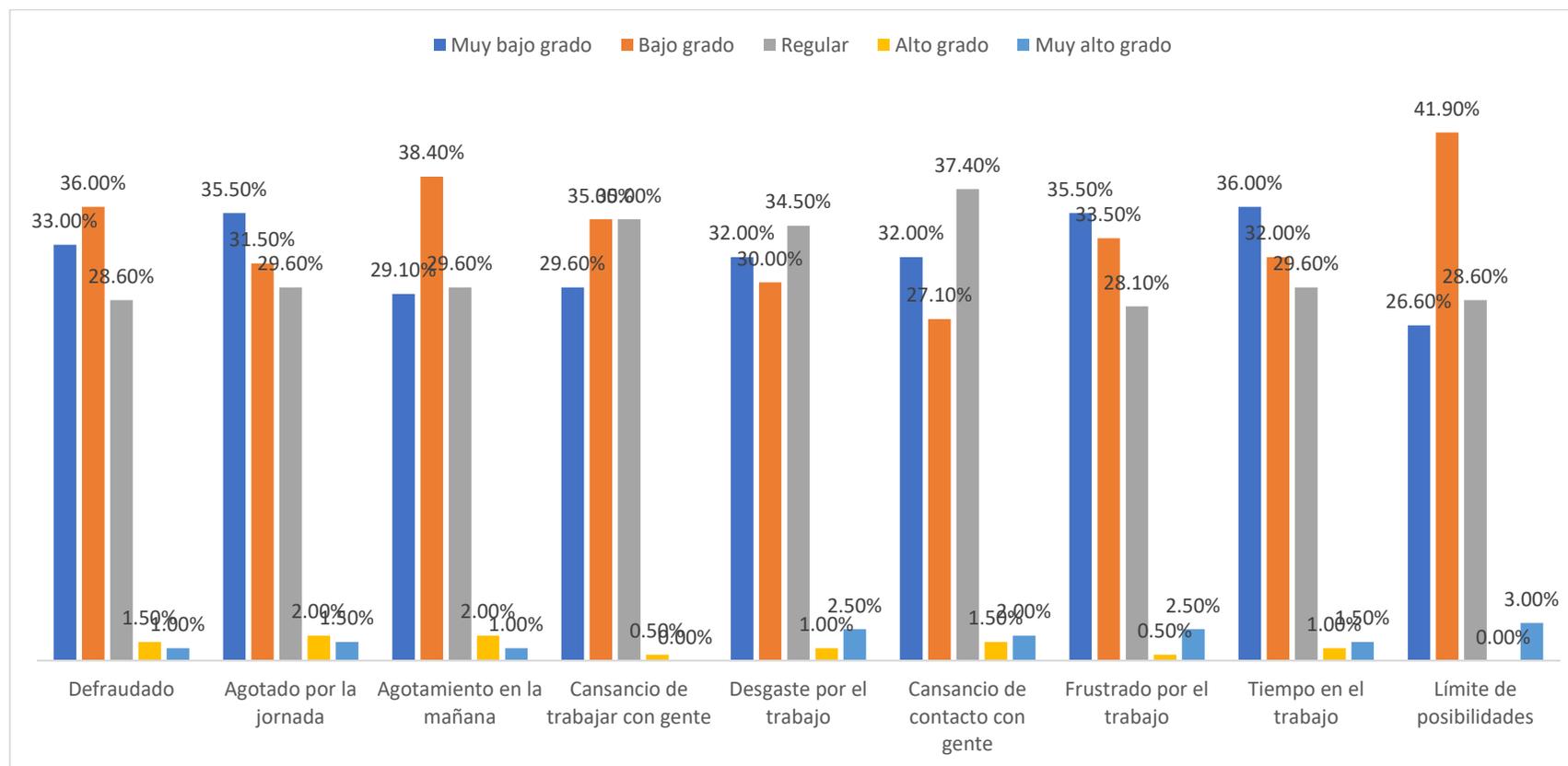
Evaluación de la dimensión Agotamiento emocional

Indicadores / Dimensión	Muy bajo grado		Bajo grado		Regular		Alto grado		Muy alto grado		Total	
	Recuent o	Porcentaj e	Recuent o	Porcentaj e	Recuent o	Porcentaj e	Recuent o	Porcentaj e	Recuent o	Porcentaj e	Recuent o	Porcentaj e
Defraudado	67	33.00%	73	36.00%	58	28.60%	3	1.50%	2	1.00%	203	100.00%
Agotado por la jornada	72	35.50%	64	31.50%	60	29.60%	4	2.00%	3	1.50%	203	100.00%
Agotamiento en la mañana	59	29.10%	78	38.40%	60	29.60%	4	2.00%	2	1.00%	203	100.00%
Cansancio de trabajar con gente	60	29.60%	71	35.00%	71	35.00%	1	0.50%	0	0.00%	203	100.00%
Desgaste por el trabajo	65	32.00%	61	30.00%	70	34.50%	2	1.00%	5	2.50%	203	100.00%
Cansancio de contacto con gente	65	32.00%	55	27.10%	76	37.40%	3	1.50%	4	2.00%	203	100.00%
Frustrado por el trabajo	72	35.50%	68	33.50%	57	28.10%	1	0.50%	5	2.50%	203	100.00%
Tiempo en el trabajo	73	36.00%	65	32.00%	60	29.60%	2	1.00%	3	1.50%	203	100.00%
Límite de posibilidades	54	26.60%	85	41.90%	58	28.60%	0	0.00%	6	3.00%	203	100.00%
AGOTAMIENT O EMOCIONAL	66	32.50%	124	61.10%	10	4.90%	3	1.50%	0	0.00%	203	100.00%

Nota. Elaborado con SPSS Windows XXIV

Figura 4

Evaluación de la dimensión Agotamiento emocional



Nota. Elaborado con SPSS Windows XXIV

Por otro lado, la dimensión Realización personal, presenta calificaciones mayormente de bajo grado, es decir que, los trabajadores de la entidad encuentran que podrían desarrollar sus competencias y habilidades, según la mayoría de ellos, sin que la empresa genere trabas o problemas para su logro.

Esta dimensión fue evaluada a partir de 8 indicadores. Se puede apreciar que el indicador Entender a las personas presenta calificaciones mayormente en bajo grado, con un 35.5%, lo que indica que los trabajadores mayormente no sienten que tenga dificultades para entender a las personas y a partir de ello atenderlas.

De la misma manera, según la evaluación del indicador Tratamiento efectivo de problemas, las valoraciones presentan principalmente un muy bajo grado, con un 33.5%, lo que sugiere que los trabajadores de la Caja Municipal no tienen problemas para atender los problemas de las personas y entender sus necesidades.

En tanto, el indicador Influencia positiva, tiene frecuencias de calificativos de bajo grado, según el 36%, es decir, que los trabajadores de la entidad consideran que no están generando influencias negativas sobre las demás personas con las que laboran en la entidad.

En cuanto al indicador Poca energía, el principal porcentaje, es decir el 36.5%, indicó un muy alto grado de calificación, es decir, que los trabajadores no sienten que tienen pérdidas de energía a partir de la labor que realizan, logrando un equilibrio en este aspecto.

Respecto el indicador Creación de clima agradable, presenta calificaciones de bajo grado, a partir del 33.5%, lo que indica que los trabajadores procuran tener facilidad para lograr un clima de trabajo adecuado, repercutiendo positivamente en el ambiente laboral

El indicador Estimulación del trabajo, presenta calificaciones de muy bajo grado, a partir del 39.4%, lo que indica que los trabajadores de la entidad no se sienten poco estimulados para hacer su trabajo a partir de la atención que brinda.

En relación al indicador Conseguir cosas valiosas, presenta calificaciones de bajo grado, a partir del 36%, lo que indica que los colaboradores de la empresa no tienen problemas para lograr los objetivos planteados y logros establecidos a partir del trabajo que desarrollan.

El indicador Tratamiento de problemas presenta calificativos mayoritarios de prevalencia en bajo grado, según el 34.5%, es decir que los trabajadores mayormente no tienden a tener problemas emocionales que impliquen a su vez un problema para tratarlos de forma adecuada.

Tabla 5

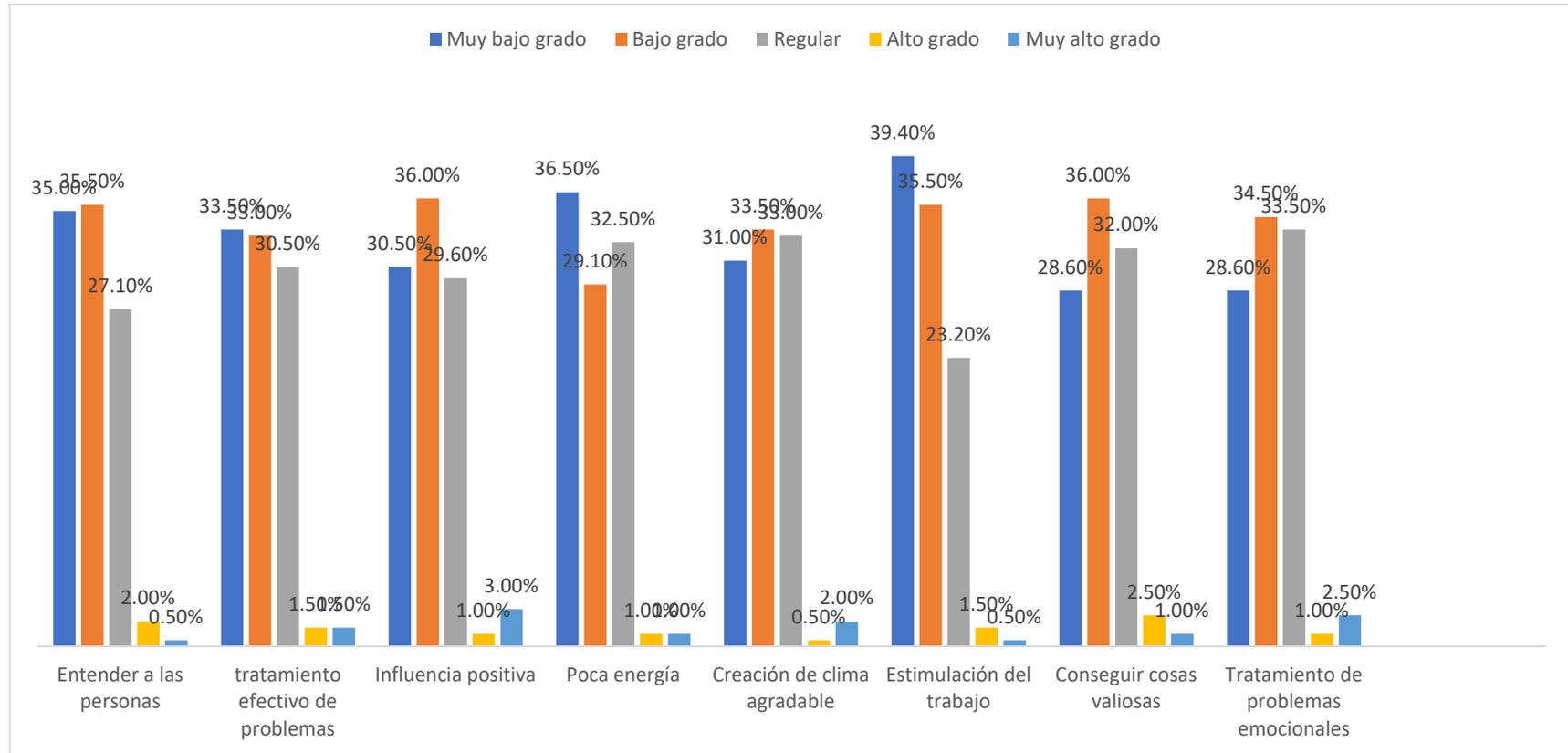
Evaluación de la dimensión Realización Personal

Indicadores / Dimensión	Muy bajo grado		Bajo grado		Regular		Alto grado		Muy alto grado		Total	
	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje
Entender a las personas	71	35.00%	72	35.50%	55	27.10%	4	2.00%	1	0.50%	203	100.00%
tratamiento efectivo de problemas	68	33.50%	67	33.00%	62	30.50%	3	1.50%	3	1.50%	203	100.00%
Influencia positiva	62	30.50%	73	36.00%	60	29.60%	2	1.00%	6	3.00%	203	100.00%
Poca energía	74	36.50%	59	29.10%	66	32.50%	2	1.00%	2	1.00%	203	100.00%
Creación de clima agradable	63	31.00%	68	33.50%	67	33.00%	1	0.50%	4	2.00%	203	100.00%
Estimulación del trabajo	80	39.40%	72	35.50%	47	23.20%	3	1.50%	1	0.50%	203	100.00%
Conseguir cosas valiosas	58	28.60%	73	36.00%	65	32.00%	5	2.50%	2	1.00%	203	100.00%
Tratamiento de problemas emocionales	58	28.60%	70	34.50%	68	33.50%	2	1.00%	5	2.50%	203	100.00%
REALIZACION PERSONAL	54	26.60%	132	65.00%	14	6.90%	3	1.50%	0	0.00%	203	100.00%

Nota. Elaborado con SPSS Windows XXIV

Figura 5

Evaluación de la dimensión Realización Personal



Nota. Elaborado con SPSS Windows XXIV

Finalmente, la dimensión Despersonalización, presenta calificaciones mayormente de bajo grado, es decir que, los trabajadores de la empresa no sienten que se estén perdiendo a sí mismos a partir de la labor que desarrollan en la empresa.

Dicha dimensión fue evaluada a partir de 5 indicadores. Se puede apreciar que el indicador Tratamiento impersonal presenta calificaciones mayormente en regular grado, con un 34.5%, lo que indica que en ocasiones los trabajadores suelen tratar a los demás como si fueran objetos impersonales, lo que amenaza con el buen trato según los requerimientos de la organización.

De igual forma, según la evaluación del indicador Dureza con la gente, las valoraciones presentan principalmente un muy bajo grado, con un 34.5%, lo que sugiere que no se han hecho más duros con la gente, lo que indica a su vez que mantienen aún un buen trato y empatía en el servicio.

Entre tanto, el indicador Endurecimiento emocional tiene frecuencias de calificativos de regular grado, según el 32.5%, es decir, en algunas ocasiones los trabajadores suelen sentir que se están endureciendo como personas según la labor que desarrollan.

En relación al indicador Importancia por las personas, el principal porcentaje, es decir el 32.5%, indicó un regular grado de calificación, es decir, que en ocasiones los trabajadores no suelen importarles lo que pueda ocurrirles a las personas que atienden más allá del ámbito profesional.

En cuanto al indicador Culpa de problemas, presenta calificaciones de bajo grado, a partir del 34.5%, lo que indica que no suelen sentir que los culpen de problemas ajenos generados según su labor.

Los resultados se presentan a continuación:

Tabla 6

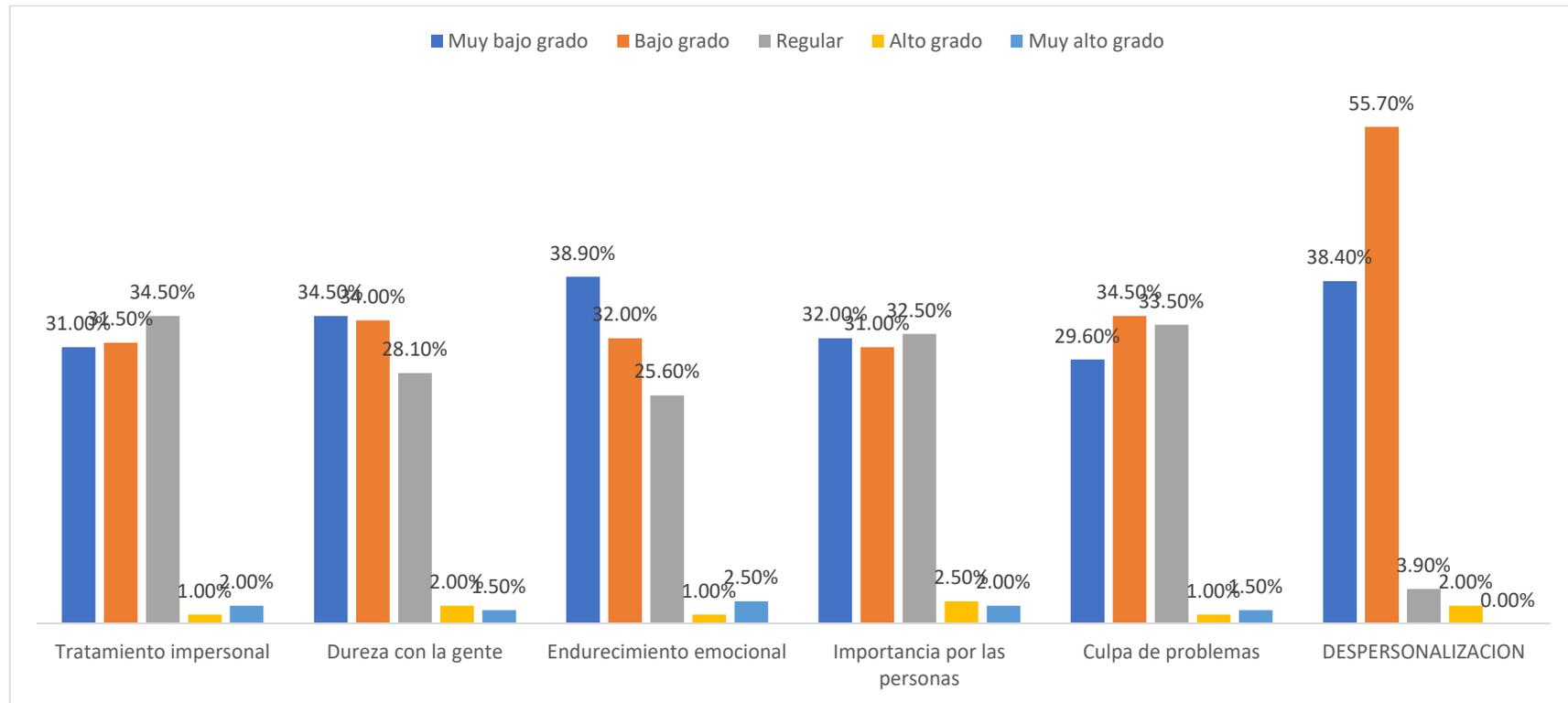
Evaluación de la dimensión Despersonalización

Indicadores / Dimensión	Muy bajo grado		Bajo grado		Regular		Alto grado		Muy alto grado		Total	
	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje
Tratamiento impersonal	63	31.00%	64	31.50%	70	34.50%	2	1.00%	4	2.00%	203	100.00%
Dureza con la gente	70	34.50%	69	34.00%	57	28.10%	4	2.00%	3	1.50%	203	100.00%
Endurecimiento emocional	79	38.90%	65	32.00%	52	25.60%	2	1.00%	5	2.50%	203	100.00%
Importancia por las personas	65	32.00%	63	31.00%	66	32.50%	5	2.50%	4	2.00%	203	100.00%
Culpa de problemas	60	29.60%	70	34.50%	68	33.50%	2	1.00%	3	1.50%	203	100.00%
DESPERSONALIZACIÓN	78	38.40%	113	55.70%	8	3.90%	4	2.00%	0	0.00%	203	100.00%

Nota. Elaborado con SPSS Windows XXIV

Figura 6

Evaluación de la dimensión Despersonalización



Nota. Elaborado con SPSS Windows XXIV

4.3.2. Análisis de la variable dependiente: Compromiso Laboral

Los resultados de la evaluación de la variable Compromiso Laboral, indicaron un alto grado, es decir que los trabajadores de la Caja Municipal se sienten comprometidos con la entidad y asumen como propia la institución, generando un apego emocional con la misma, además de mostrar interés por continuar y un deber por ser parte de ella en un futuro.

Este resultado fue evaluado en función de tres dimensiones, siendo la dimensión con la calificación más alta el Compromiso de continuidad, con un 75.9% de calificativos de alto grado y 22.7% de muy alto grado; seguido por la dimensión Compromiso normativo con un 71.9% de calificaciones de alto grado y 24.6% de muy alto grado.

En tanto la dimensión Compromiso afectivo, obtuvo las calificaciones menos valoradas, pero a pesar de ello de tendencia positivas, con una frecuencia mayoritaria de calificativos de alto grado, con un 65% y muy alto grado con 19.7%.

Los resultados pueden apreciarse en la siguiente Tabla de resumen.

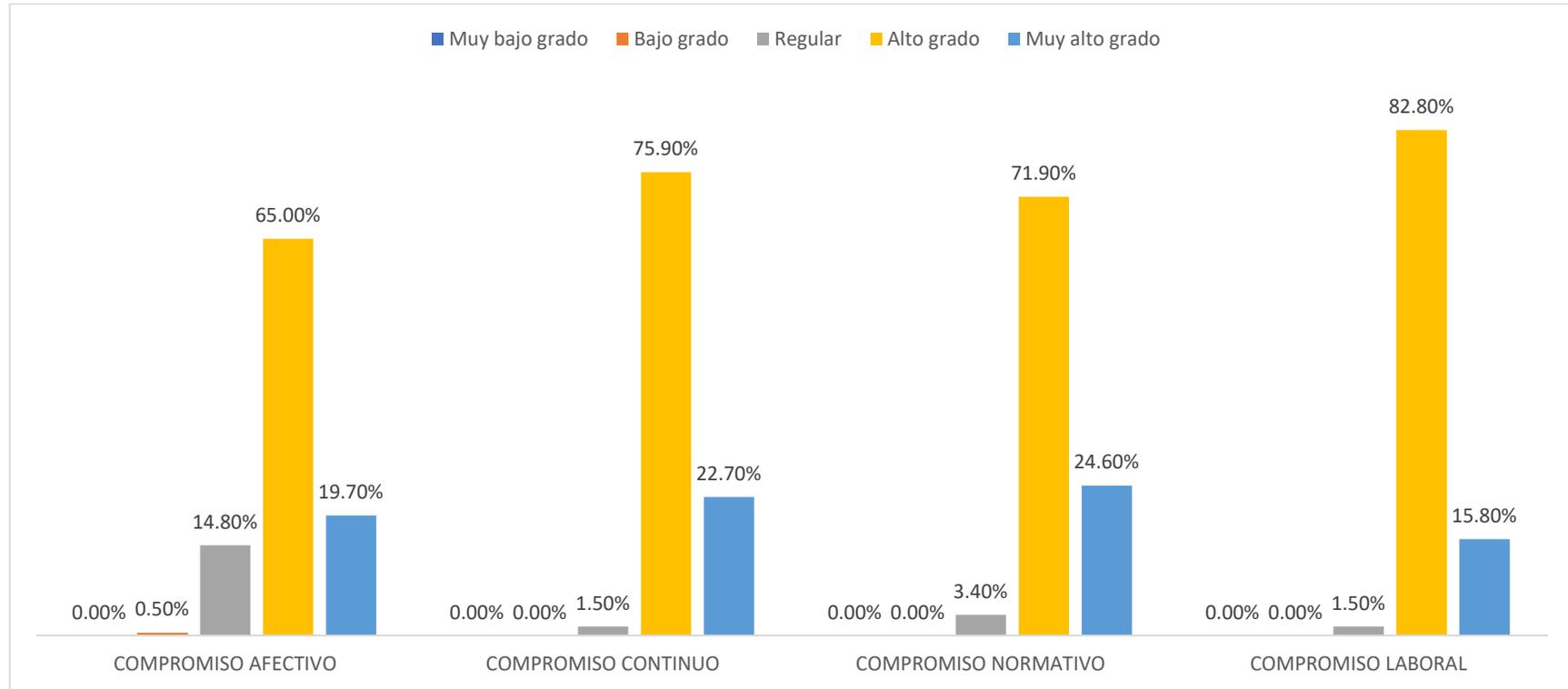
Tabla 7

Resumen de evaluación del Compromiso Laboral

Dimensión / Variable	Muy bajo grado		Bajo grado		Regular		Alto grado		Muy alto grado		Total	
	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje
COMPROMISO AFECTIVO	0	0.00%	1	0.50%	30	14.80%	132	65.00%	40	19.70%	203	100.00%
COMPROMISO CONTINUO	0	0.00%	0	0.00%	3	1.50%	154	75.90%	46	22.70%	203	100.00%
COMPROMISO NORMATIVO	0	0.00%	0	0.00%	7	3.40%	146	71.90%	50	24.60%	203	100.00%
COMPROMISO LABORAL	0	0.00%	0	0.00%	3	1.50%	168	82.80%	32	15.80%	203	100.00%

Nota. Elaborado con SPSS Windows XXIV

Figura 7

Resumen de evaluación del Compromiso Laboral

Nota. Elaborado con SPSS Windows XXIV

Los hallazgos tienen que la dimensión Compromiso afectivo, correspondiente a la medición del Compromiso Laboral, presenta calificaciones mayormente positivas, es decir que, los trabajadores han generado un apego especial por la institución en función del trabajo que realizan en la organización.

Esta dimensión fue medida a partir de seis indicadores. Se puede apreciar que el indicador Apego presenta calificaciones mayormente en regular grado, con un 38.9%, lo que indica que no siempre consideran que haya pocas alternativas en caso que decidan dejar la Caja Municipal para irse a otra entidad.

En cuanto al indicador Significado de la institución, las valoraciones presentan principalmente un regular grado, con un 36.9%, lo que sugiere en cierto grado en ocasiones los trabajadores sienten que la entidad tiene un significado especial para ellos.

Por otro lado, el indicador Sentimiento de familia tiene frecuencias de calificativos de regular grado, según el 42.4%, es decir que, no siempre los trabajadores encuentran las ganas suficientes para ser parte de la familia de la institución.

Respecto del indicador Problemas institucionales, el principal porcentaje, es decir el 35.5%, indicó un regular grado de calificación, es decir, que no siempre los trabajadores sienten que los problemas que puedan suscitarse en la empresa sean propios.

En tanto, el indicador Futuro de la institución, presenta calificaciones de regular grado, a partir del 34%, lo que indica que no existe un apego emocional por considerar visionar un futuro inmediato en la institución, hecho que se pone a duda en la mayor parte de trabajadores.

El indicador Parte de la institución, presenta calificaciones de regular grado, a partir del 36.5%, lo que indica que no todo el personal de la institución se siente realmente parte de la institución.

Estos hallazgos se presentan en la siguiente tabla que resume la evaluación de la dimensión Compromiso afectivo.

Tabla 8

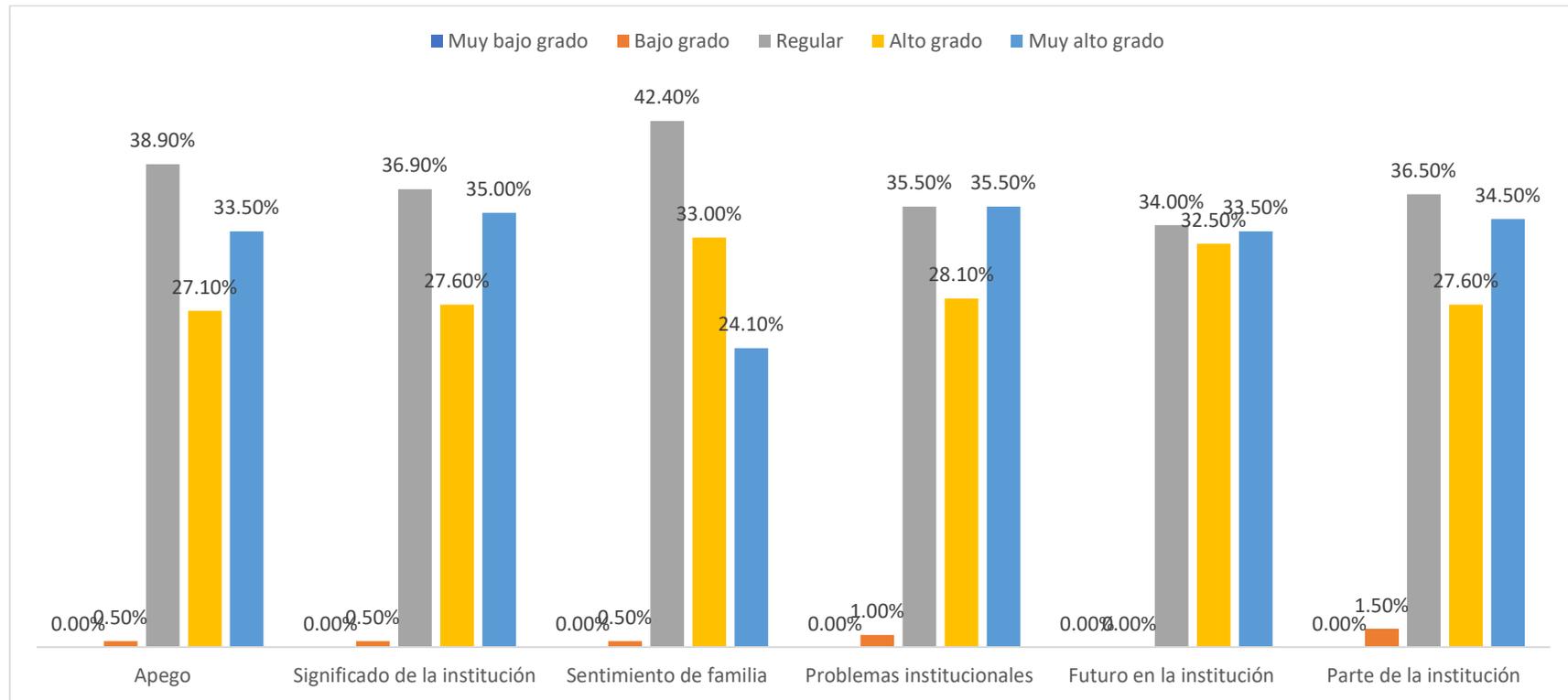
Evaluación de la dimensión Compromiso Afectivo

Indicadores / Dimensión	Muy bajo grado		Bajo grado		Regular		Alto grado		Muy alto grado		Total	
	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje
Apego	0	0.00%	1	0.50%	79	38.90%	55	27.10%	68	33.50%	203	100.00%
Significado de la institución	0	0.00%	1	0.50%	75	36.90%	56	27.60%	71	35.00%	203	100.00%
Sentimiento de familia	0	0.00%	1	0.50%	86	42.40%	67	33.00%	49	24.10%	203	100.00%
Problemas institucionales	0	0.00%	2	1.00%	72	35.50%	57	28.10%	72	35.50%	203	100.00%
Futuro en la institución	0	0.00%	0	0.00%	69	34.00%	66	32.50%	68	33.50%	203	100.00%
Parte de la institución	0	0.00%	3	1.50%	74	36.50%	56	27.60%	70	34.50%	203	100.00%
COMPROMISO AFECTIVO	0	0.00%	1	0.50%	30	14.80%	132	65.00%	40	19.70%	203	100.00%

Nota. Elaborado con SPSS Windows XXIV

Figura 8

Evaluación de la dimensión Compromiso Afectivo



Nota. Elaborado con SPSS Windows XXIV

Por otro lado, la dimensión Compromiso de continuidad, presenta calificaciones mayormente positivas, es decir que, mayormente los trabajadores consideran continuar laborando en la institución, por lo que dejarla no sería una decisión inmediata.

Esta dimensión fue evaluada a partir de siete indicadores. Se puede apreciar que el indicador Alternativas de solución presenta calificaciones mayormente en regular grado, con un 38.4%, lo que indica que no necesariamente existen escasas alternativas para dejar la Caja Municipal.

De la misma manera, según la evaluación del indicador Dejar la institución, las valoraciones presentan principalmente un alto grado, con un 35.5%, lo que sugiere que consideran que dejar la institución podría ser algo penoso.

En tanto, el indicador Sentimiento de permanencia tiene frecuencias de calificativos de muy alto grado, según el 35%, es decir, consideran que dejar la institución significaría un gran sacrificio y que probablemente no puedan satisfacer sus necesidades de forma inmediata en caso que decidan dejar la institución

En cuanto al indicador Voluntad de permanencia, el principal porcentaje, es decir el 36%, indicó un alto grado de calificación, es decir, que si ellos continúan laborando en la institución es debido a una necesidad personal, desde el plano material y de voluntad.

Respecto el indicador Escasez de alternativas, presenta calificaciones de alto grado, a partir del 36.5%, lo que indica que de forma inmediata si decidiesen dejar la Caja Municipal probablemente no encuentren otro puesto de trabajo en el mercado.

Por otro lado, el indicador Efectos en la vida tiene frecuencias de calificativos de muy alto grado, según el 36%, es decir, que en caso de dejar la Caja Municipal consideran que si tendrían efectos directos en su vida ahora mismo.

En cuanto al indicador Entrega a la institución, el principal porcentaje, es decir el 38.9%, indicó un regular grado de calificación, es decir, que consideran no haberse entregado del todo aun a la institución, por lo que no consideran aun la posibilidad de laborar en otra institución.

Los hallazgos se presentan en la siguiente tabla de información.

Tabla 9

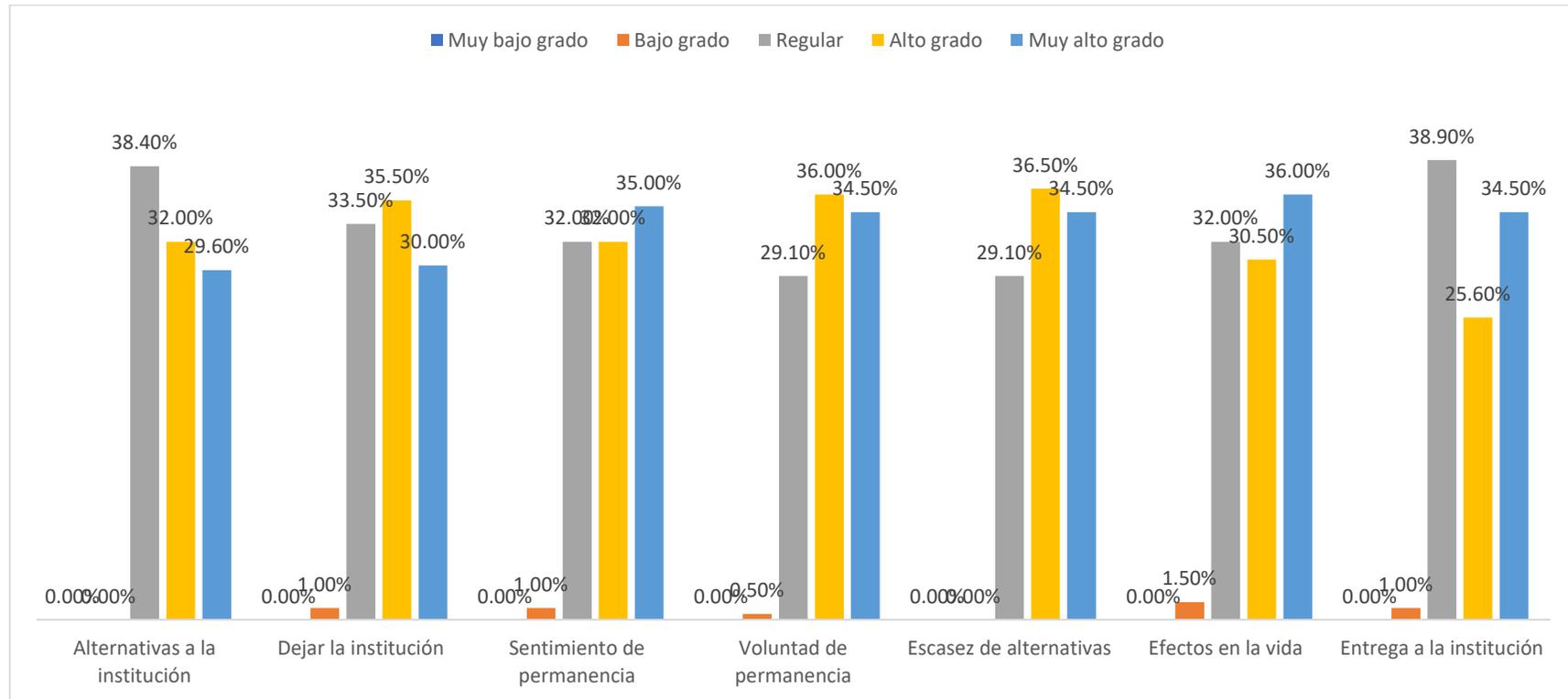
Evaluación de la dimensión Compromiso continuo

Indicadores / Dimensión	Muy bajo grado		Bajo grado		Regular		Alto grado		Muy alto grado		Total	
	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje
Alternativas a la institución	0	0.00%	0	0.00%	78	38.40%	65	32.00%	60	29.60%	203	100.00%
Dejar la institución	0	0.00%	2	1.00%	68	33.50%	72	35.50%	61	30.00%	203	100.00%
Sentimiento de permanencia	0	0.00%	2	1.00%	65	32.00%	65	32.00%	71	35.00%	203	100.00%
Voluntad de permanencia	0	0.00%	1	0.50%	59	29.10%	73	36.00%	70	34.50%	203	100.00%
Escasez de alternativas	0	0.00%	0	0.00%	59	29.10%	74	36.50%	70	34.50%	203	100.00%
Efectos en la vida	0	0.00%	3	1.50%	65	32.00%	62	30.50%	73	36.00%	203	100.00%
Entrega a la institución	0	0.00%	2	1.00%	79	38.90%	52	25.60%	70	34.50%	203	100.00%
COMPROMISO CONTINUO	0	0.00%	0	0.00%	3	1.50%	154	75.90%	46	22.70%	203	100.00%

Nota. Elaborado con SPSS Windows XXIV

Figura 9

Evaluación de la dimensión Compromiso continuo



Nota. Elaborado con SPSS Windows XXIV

Finalmente, la dimensión Compromiso normativo, presenta calificaciones mayormente positivas, es decir que, existe un compromiso de apego moral con la institución, por lo que su permanencia puede verse condicionada según lo que consideran que es o no correcto.

Dicha dimensión fue evaluada a partir de seis indicadores. Se puede apreciar que el indicador Obligación personal presenta calificaciones mayormente en alto grado, con un 44.3%, lo que indica que los trabajadores suelen sentirse comprometidos con el personal con el que laboran, por lo que dejar la institución no sería una opción consecuente.

De igual forma, según la evaluación del indicador Deber moral, las valoraciones presentan principalmente un alto grado, con un 34%, lo que sugiere que los trabajadores de la Caja Municipal sienten un deber moral por permanecer en la institución.

Entre tanto, el indicador Abandono de la empresa tiene frecuencias de calificativos de muy alto grado, según el 36%, es decir, que de forma inmediata los trabajadores no consideran que sea correcto abandonar la Caja Municipal, aunque tuvieran la oportunidad.

En relación al indicador Lealtad, el principal porcentaje, es decir el 36%, indicó un alto grado de calificación, es decir, existe un grado de lealtad adecuado para con la institución.

En cuanto al indicador Culpabilidad, presenta calificaciones de muy alto grado, a partir del 36%, lo que indica que los trabajadores de la entidad podrían llegar a sentir cierto grado de culpabilidad si decidiesen dejar la institución de forma inmediata.

Respecto el indicador Deber con la institución, presenta calificaciones de muy alto grado, a partir del 35%, lo que indica que los trabajadores de la Caja Municipal sienten tener un gran deber con la entidad, es decir, que ven preciso laboral y ejecutar sus funciones a favor de la institución.

Los hallazgos se pueden ver en la siguiente tabla resumen de resultados.

Tabla 10

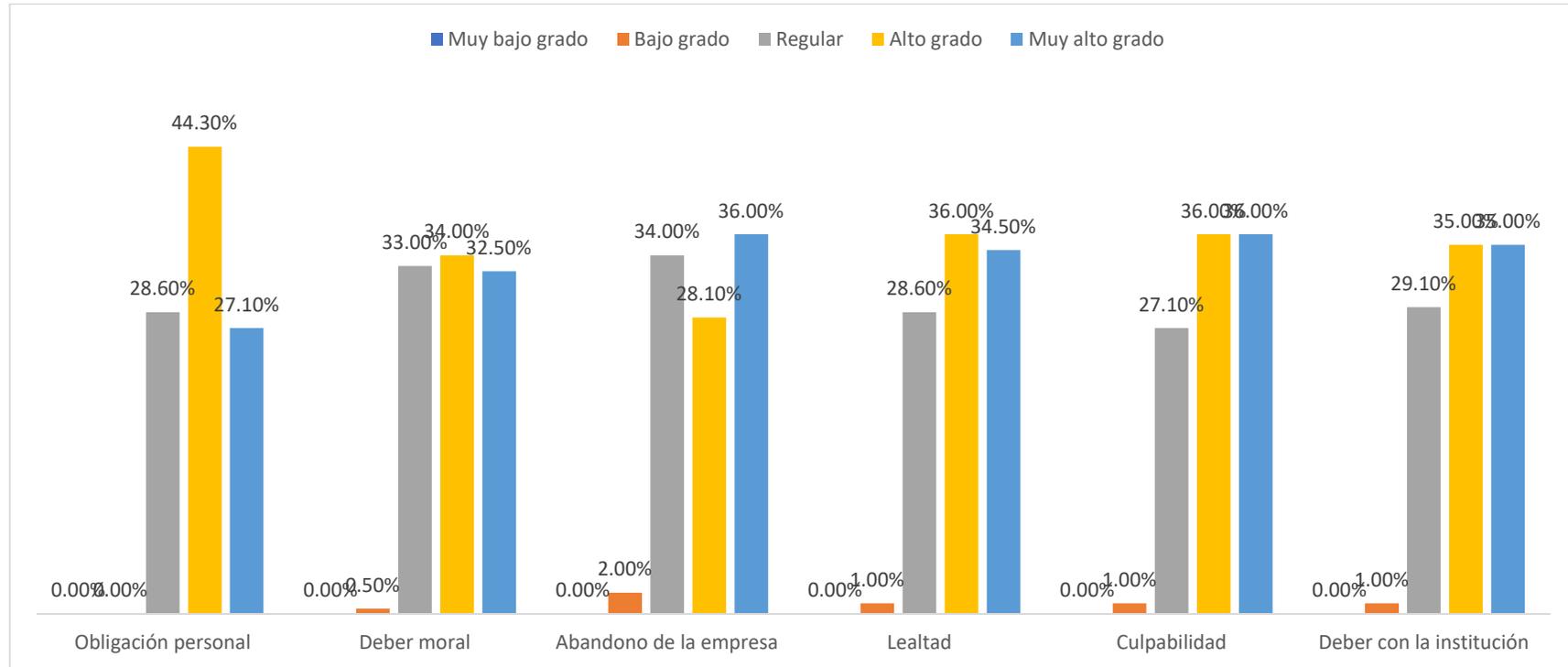
Evaluación de la dimensión Compromiso normativo

Indicadores / Dimensión	Muy bajo grado		Bajo grado		Regular		Alto grado		Muy alto grado		Total	
	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje
Obligación personal	0	0.00%	0	0.00%	58	28.60%	90	44.30%	55	27.10%	203	100.00%
Deber moral	0	0.00%	1	0.50%	67	33.00%	69	34.00%	66	32.50%	203	100.00%
Abandono de la empresa	0	0.00%	4	2.00%	69	34.00%	57	28.10%	73	36.00%	203	100.00%
Lealtad	0	0.00%	2	1.00%	58	28.60%	73	36.00%	70	34.50%	203	100.00%
Culpabilidad	0	0.00%	2	1.00%	55	27.10%	73	36.00%	73	36.00%	203	100.00%
Deber con la institución	0	0.00%	2	1.00%	59	29.10%	71	35.00%	71	35.00%	203	100.00%
COMPROMISO NORMATIVO	0	0.00%	0	0.00%	7	3.40%	146	71.90%	50	24.60%	203	100.00%

Nota. Elaborado con SPSS Windows XXIV

Figura 10

Evaluación de la dimensión Compromiso normativo



Nota. Elaborado con SPSS Windows XXIV

4.4. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Considerando que la investigación propone la relación entre dos variables, se precisa de ejecutar una prueba de correlación

Para determinar con precisión qué prueba ejecutar se realiza en primera instancia la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, cuyo criterio es:

Valor de significancia < 0.05 : No existe distribución normal

Valor de significancia > 0.05 : Existe distribución normal

Los resultados de la prueba son:

Tabla 11

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

		SINDROME DE BURNOUT	COMPROMISO LABORAL
N		203	203
Parámetros normales(a,b)	Media	1.96	4.14
	Desviación típica	.470	.391
Diferencias más extremas	Absoluta	.414	.485
	Positiva	.393	.485
	Negativa	-.414	-.343
Z de Kolmogorov-Smirnov		5.905	6.910
Sig. asintót. (bilateral)		.000	.000

Nota. Elaborado con SPSS Windows XXIV

Dado que el valor de significancia es menor de 0.05 se establece que no existe distribución normal en los datos.

Debido a ello se decide que la prueba de correlación correspondiente es de tipo no paramétrica, siendo el caso a emplear la prueba de Rho-Spearman.

Respecto a la prueba de correlación de Rho-Spearman, mide el grado de asociación entre dos variables, y cuyo estadístico cuantifica la correlación con valores están comprendidos entre -1 y 1. Así mismo, el coeficiente de correlación se representa con una “r”. Una correlación perfecta implicaría que se calcule un valor de -1 o $+1$, lo que es indicador que el valor de una variable es posible d determinarla a partir del valor de la otra variable. En ese sentido, mientras más cercano a 1 sea el coeficiente de correlación calculado, es mayor la fuerza de asociación entre las variables (Roy, Rivas, & Pérez, 2019).

La interpretación de la correlación según el r calculado es:

- 0: Sin correlación
- +/- 0.20: Correlación débil
- +/-0.50: Correlación moderada
- +/-0.80: Correlación buena
- 1: Correlación perfecta

Los valores de la correlación se interpretan según la existencia preliminar de la asociación a partir de la relación de significancia. Tal como indica Minitab (2019), para establecer si la correlación entre las variables es significativa, se debe considerar que, por lo general, un nivel de significancia igual o menor a 0.05 funciona adecuadamente para determinar la relación significativa.

4.5. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

4.5.1. Comprobación de hipótesis general

La hipótesis general formulada plantea:

Hipótesis nula H0: El síndrome de burnout no se relaciona de forma significativa con el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019.

Hipótesis alterna H1: El síndrome de burnout se relaciona de forma significativa con el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019.

La aplicación de la prueba de Rho-Spearman permite calcular:

Tabla 12

Prueba de Rho-Spearman para la hipótesis general

			Síndrome de burnout	Compromiso laboral
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	Coefficiente de correlación	1.000	-.778
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	203	203
	Compromiso laboral	Coefficiente de correlación	-.778	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	203	203

Nota. Elaborado con SPSS Windows XXIV

El criterio de decisión es:

Valor de significancia < 0.05 : Se aprueba la hipótesis alterna

Valor de significancia > 0.05 : Se rechaza la hipótesis alterna

El valor de significancia calculado es menor de 0.05. Así mismo, se ejercita el contraste de la hipótesis general con el coeficiente de correlación de $r = -0.778$, que verifica una relación moderada entre el síndrome de burnout y el compromiso laboral con resultados a 95% de confianza estadística.

Dado ello se aprueba la hipótesis alterna formulada.

4.5.2. Comprobación de hipótesis específicas

4.5.2.1. Comprobación de hipótesis específica 1

La hipótesis específica 1 formulada plantea:

Hipótesis nula H_0 : El agotamiento emocional no se relaciona de forma significativa con el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019.

Hipótesis alterna H_1 : El agotamiento emocional se relaciona de forma significativa con el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019.

La aplicación de la prueba de Rho-Spearman permite calcular:

Tabla 13

Prueba de Rho-Spearman para la hipótesis específica 1

			Agotamien to emocional	Compromiso laboral
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coeficiente de correlación	1.000	-.258
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	203	203
	Compromiso laboral	Coeficiente de correlación	-.258	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	203	203

Nota. Elaborado con SPSS Windows XXIV

El criterio de decisión es:

Valor de significancia < 0.05 : Se aprueba la hipótesis alterna

Valor de significancia > 0.05 : Se rechaza la hipótesis alterna

El valor de significancia calculado es menor de 0.05. Así mismo, se ejercita el contraste de la hipótesis general con el coeficiente de correlación de $r = -0.258$, que verifica una relación débil entre el agotamiento emocional y el compromiso organizacional a resultados a 95% de confianza estadística.

Dado ello se aprueba la hipótesis alterna formulada.

4.5.2.2. Comprobación de hipótesis específica 2

La hipótesis específica 2 formulada plantea:

Hipótesis nula H_0 : La despersonalización no se relaciona de forma significativa con el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019.

Hipótesis alterna H1: La despersonalización se relaciona de forma significativa con el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019.

El criterio de decisión es:

Valor de significancia < 0.05 : Se aprueba la hipótesis alterna

Valor de significancia > 0.05 : Se rechaza la hipótesis alterna

El valor de significancia calculado es menor de 0.05. Así mismo, se ejercita el contraste de la hipótesis general con el coeficiente de correlación de $r=-0.258$, que verifica una relación débil entre el agotamiento emocional y el compromiso organizacional a resultados a 95% de confianza estadística.

Dado ello se aprueba la hipótesis alterna formulada.

Tabla 14

Prueba de Rho-Spearman para la hipótesis específica 2

			Desperson alización	Compromiso laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	Coeficiente de correlación	1.000	-.205
		Sig. (bilateral)	.	.003
		N	203	203
	Compromiso laboral	Coeficiente de correlación	-.205	1.000
		Sig. (bilateral)	.003	.
		N	203	203

Nota. Elaborado con SPSS Windows XXIV

El criterio de decisión es:

Valor de significancia < 0.05 : Se aprueba la hipótesis alterna

Valor de significancia > 0.05 : Se rechaza la hipótesis alterna

El valor de significancia calculado es menor de 0.05. Así mismo, se ejercita el contraste de la hipótesis general con el coeficiente de correlación de $r = -0.205$, que verifica una relación débil entre la despersonalización y el compromiso laboral con resultados a 95% de confianza estadística.

Dado ello se aprueba la hipótesis alterna formulada.

4.5.2.3. Comprobación de hipótesis específica 3

La hipótesis específica 3 formulada plantea:

Hipótesis nula H0: La realización personal no se relaciona de forma significativa con el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019.

Hipótesis alterna H1: La realización personal se relaciona de forma significativa con el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019.

La aplicación de la prueba de Rho-Spearman permite calcular:

Tabla 15

Prueba de Rho-Spearman para la hipótesis específica 3

			Realización personal	Compromiso laboral
Rho de Spearman	Realización personal	Coeficiente de correlación	1.000	-.369
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	203	203
	Compromiso laboral	Coeficiente de correlación	-.369	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	203	203

Nota. Elaborado con SPSS Windows XXIV

El criterio de decisión es:

Valor de significancia < 0.05 : Se aprueba la hipótesis alterna

Valor de significancia > 0.05 : Se rechaza la hipótesis alterna

El valor de significancia calculado es menor de 0.05. Así mismo, se ejercita el contraste de la hipótesis general con el coeficiente de correlación de $r=-0.369$, que verifica una relación débil entre la realización personal y el compromiso laboral con resultados a 95% de confianza estadística.

Dado ello se aprueba la hipótesis alterna formulada.

4.6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los hallazgos muestran en líneas generales que existe escasa prevalencia de presencia de síndrome de burnout en el personal de la CMAC Tacna, y que a su vez el compromiso laboral registrado es mayormente positivo.

Así mismo se ha demostrado una relación significativa entre las variables, por lo que se puede deducir que el compromiso laboral es una variable que guarda relación con el síndrome de burnout, el cual, a medida que es mayor, genera que el compromiso se vea afectado de forma negativa.

Estos resultados tiene relación con investigaciones previas, tales como la de Hidalgo, Acle, García y Tovalín (2019), quienes también realizaron una investigación similar, en cuanto al uso de variables, y lograron establecer la existencia de correlación entre las variables, pero que a diferencia del estudio en cuestión, existen indicios de desgaste emocional en el personal.

Delgado y Valverde (2015), por otro lado, demostraron también la medición del síndrome de burnout mediante el uso del MBI, y con aportes que denotan que el instrumento es sumamente efectivo para evaluar dicha variable. Por otro lado, también se estima que los efectos del síndrome de burnout acarrearán aspectos de índole personal, lo que denota la importancia de hacer un seguimiento y poner especial énfasis en su tratamiento a nivel de prevención, a fin que los efectos laborales que pueda generar no sean beneficiosos para la organización.

Cabe precisar que el síndrome de burnout puede traer consecuencias en el comportamiento organizacional, tal cual indica Fuentes (2015), demostrando que, al igual que en la investigación desarrollada, la primera genera consecuencias en el comportamiento de los trabajadores en función del agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, según el MBI aplicado.

El problema del síndrome de burnout no es exclusivo del sector de cajas municipales, y ello lo demostró Santizo (2014), quien al igual que en la investigación realizada, sostiene los efectos de esta variable en instituciones del sector financiero, específicamente en bancos. A diferencia del estudio empleó la prueba AE, y con resultados que denotan un nivel medio de estrés laboral a causa de la presión en el trabajo, la competitividad laboral, horario de trabajo y viajar con frecuencia por razones de trabajo.

Los efectos del síndrome de burnout no solo se limitan en cuanto a elementos como el comportamiento organizacional, o, como es el caso de la investigación, en el compromiso organizacional, sino también en el desempeño laboral, y ello fue demostrado por Rodríguez (2018), quien también realizó un estudio de este problema en una entidad financiera peruana, y con resultados que delatan regulares índices de presencia de síndrome de burnout, a diferencia de la investigación en desarrollo, en el que se denota calificativos mayormente bajos.

Otro efecto del síndrome de burnout es sobre el clima organizacional, también en entidades financieras, como lo demuestra Ccari (2017), particularmente sobre una Caja Municipal, demostrando, al igual que en la investigación, una relación significativa entre las variables, pero con consideración de síndrome de burnout en bajo grado, guardando similitud con la tesis desarrollada.

El problema del síndrome de burnout también se denota a nivel local, y ello lo demostró Apaza (2019) y Perea (2016), pero con resultados que demuestran sus efectos a nivel laboral en el desempeño académico y en la satisfacción laboral.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

1. Se demostró que existe la relación del síndrome de burnout y el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019, según la prueba de Rho-Spearman efectuada, y cuyo valor de significancia menor de 0.05 demuestra que el síndrome de burnout, medido a partir del MBI (Maslach Burnout Inventory), tiene correlación directa y negativa con el compromiso laboral, es decir, que a medida que el síndrome de burnout es menor en los trabajadores, el compromiso laboral es mayor. Así mismo, dicho comportamiento se explica de acuerdo al valor r calculado de -0.778, habiendo una relación moderada. De esta forma el síndrome de burnout tiende a ser una variable asociada con el compromiso laboral.
2. El agotamiento emocional tiene relación significativa con el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019, lo que se comprobó en función del valor de significancia hallado menor de 0.05, y que es indicador que el grado en que el trabajador puede sentirse defraudado, agotado por la jornada, agotado en las mañanas, cansado por trabajar con gente, desgastado por el trabajo, cansado del contacto con las personas, frustrado por la labor, condicionado por la labor en función del tiempo y con limitaciones de posibilidades laborales, tiende a guardar relación con el compromiso laboral. Así mismo, el r calculado fue de -0.258, lo que explica una relación débil e inversa, es decir, que a medida que el agotamiento emocional es más alto, el compromiso laboral de los trabajadores es menor.
3. La despersonalización guarda relación significativa con el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019, y que se puede demostrar en función del valor de significancia menor a 0.05. En este sentido, el grado en el que los trabajadores

pueden considerar haber realizado un trato impersonal, la dureza que pueden mostrar con la gente, el endurecimiento emocional, la importancia de las personas y la culpa de los problemas, se relaciona con el compromiso laboral de forma significativa. Cabe agregar que el r calculado fue de -0.205 , lo que explica una relación débil e inversa, es decir, que a medida que la despersonalización es más alta, el compromiso laboral de los trabajadores también tiende a ser menor.

4. La realización personal tiene relación significativa con el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019, lo que es posible demostrar, según la correlación de Rho-Spearman, en base al valor de significancia menor de 0.05 , demostrando de esta forma que el grado en que los trabajadores entienden a las personas, el tratamiento efectivo de problemas, la influencia positiva que puedan generar, la poca energía que puedan sentir, la creación de un clima agradable, la estimulación del trabajo, la posibilidad de conseguir cosas valiosas y el tratamiento de problemas emocionales, pueden tener consecuencias sobre el compromiso de los trabajadores. De igual manera, cabe indicar que el r calculado fue de -0.369 , lo que es indicador de una relación débil e inversa, es decir, que a medida que existan problemas con los elementos que garanticen una adecuada realización personal, el compromiso laboral de los trabajadores también presentará tendencia a ser menor, viéndose afectada.

5.2 RECOMENDACIONES O PROPUESTA

1. Es necesario que la CMAC Tacna, por medio de su Gerencia General, y en coordinación con el Área de Gestión del Capital Humano, consideren realizar

charlas inductivas al personal sobre la forma de afrontar la labor diaria, en función del alineamiento de las funciones al logro de los objetivos organizacionales, con un enfoque especial en la administración del tiempo, de forma que la labor no conduzca a que el trabajador pueda sentirse sobreexcedido por la demanda de trabajo, con la libertad de comunicar en caso que sienta algún síntoma o insatisfacción con el trabajo desarrollado.

2. Es necesario la contratación de un Psicólogo Organizacional que periódicamente visite la organización para evaluar el desarrollo emocional del trabajador, atinando a determinar si este se siente o no satisfecho con la labor que realiza, de forma que se encuentren vías para motivar su labor y generar condiciones que no terminen por afectar su desempeño. De esta forma las estrategias de enfoque del profesional en psicología permitirán abordar el agotamiento emocional, a fin que no tienda a abrumarse con la labor, y en cierta medida logre sobrellevar la carga laboral con la vida personal, no afectando los objetivos de la organización y garantizando un compromiso laboral adecuado que conduzca a mejores desempeños.
3. Es preciso que, mediante el Gerente de Negocios, se realice un programa de capacitación y actualización respecto a las estrategias de trato al cliente y manejo de emociones, a partir de la implementación de un protocolo que establezca la toma de decisiones a seguir según diferentes escenarios, y que permitan al trabajador tener mayor seguridad al momento de brindar la atención. Este tipo de estrategias permitirán abordar el riesgo de despersonalización del personal, logrando que, a partir del control y manejo de emociones se permita garantizar una conducta positiva y adecuada, no solo a beneficio de los clientes, sino también para motivar un mejor clima de trabajo y compromiso en los trabajadores de la organización.
4. Se sugiere que el Área de Gestión del Capital Humano, conjuntamente con el Área de Organización, métodos y procesos, y con aprobación de la Gerencia

General, consideren implementar un Plan de Desarrollo Profesional, con ascensos programados, que permitan motivar el desarrollo y realización profesional, asegurando de este modo el reconocimiento a la labor desempeñada, y generando a su vez efectos positivos en cuando al compromiso laboral y desempeño en la institución. Así mismo, que considere dicho programa de capacitación como parte de un plan de desarrollo personal, que apunte a que el trabajador plasme el logro de cumplimiento de metas de desempeño, a fin que en un futuro pueda optar por ascensos, contribuyendo de esta manera con la realización personal, y permitiendo además motivar un mayor compromiso organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Allen, N., & Meyer, J. (1991). *A three-component conceptualization of organizational commitment*. EEUU: Human Resources Management Review.

- Allen, N., & Meyer, J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resources Management Review*. Disponible en: [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z), 1-89.
- Angle, H., & Perry, J. (1981). *An empirical assessment of organizational commitment and organizational*. EEUU: Administrative Science Quarterly.
- Apaza, A. (2019). *El síndrome de burnout y el desempeño académico de los docentes de la facultad de educación, comunicación y humanidades - UNJB 2017*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3773>.
- Apiquian, A. (2007). *El Síndrome de Burnout en las Empresas*. México: Anahuac. Disponible en: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>.
- Arias, F. (1980). *Actitudes, opiniones y creencias*. México: Trillas.
- Ayuso, J., & López, J. (1993). *Síndrome de burnout y SIDA*. Madrid, España: Cuadernos de Medicina Psicosomática.
- Bar-Hayim, A., & Berman, G. (1992). The dimensions of organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/2488066>, 379-387.
- Becker, H. (1960). *Notes on the concept of commitment*. EEUU: American Journal of Sociology, N°66.
- Ccari, L. (2017). *Síndrome de burnout y clima organizacional en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Azángaro, periodo 2016*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Disponible en: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3467/Ccari_Calcina_Luz_Marina.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Celina, H., & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista colombiana de psiquiatría*, 572-580.
- Centurión, C., & Palacios, E. (2016). *El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Agencia España - Trujillo, 2016*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. Disponible en:

https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/2322/1/RE_ADMI_CRISTINA.CENTURION_ESTRELLA.PALACIOS_EL.SINDROME.D E.BURNOUT.Y.SU.INFLEUNCIA.EN.EL.DESEMPE% C3% 91O_DAT OS.PDF.

- Chaves, E., & Rodríguez, L. (2016). Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE). *Revista Ensayos Pedagógicos*, 71-106.
- Chiavenato, I. (2010). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Claure, M., & Böhr, M. (2004). *Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad*. Bolivia: Universidad Católica Boliviana San Pablo. ISSN 2077-2161. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612004000100008.
- Córdova, L., & Sulca, K. (2017). *Síndrome de burnout y su relación con el compromiso y la satisfacción laboral en colaboradores del hospital militar*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/39e06775-d142-4f42-9442-1a9112515d95/content>.
- Delgado, G., & Valverde, A. (2015). *Factores predisposicionales de la presencia y desarrollo de síntomas compatibles con el Síndrome de Burnout en cajeros y cajeras de la Zona Comercial 1 del Banco Nacional de Costa Rica*. Ciudad Universitaria Rodrigo Facio: Universidad de Costa Rica. Disponible en: <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/29035>.
- Diario Perú 21. (16 de Diciembre de 2009). *El 78% de trabajadores peruanos sufrió de estrés laboral en algún momento*. Lima: Peru21. Disponible en: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/concienciadelsur/2009/12/16/el-78-de-trabajadores-peruanos-sufrio-de-estres-laboral-en-algun-momento/>.
- Dorschel, A. (2002). *The Authority of Will*. Alemania: The Philosophical Forum XXXIII/4.

- Ferrer, L. (2019). Caja Tacna otorgó irregularmente créditos millonarios. *Diario La República*. Disponible en: <https://larepublica.pe/sociedad/2019/12/18/caja-tacna-otorgo-irregularmente-creditos-millonarios-lrsd/>.
- Freundenberger, H. (1980). *Burn-out: The high achievement*. New York: Anchor Press.
- Fuentes, M. (2015). *Burnout y Comportamiento Organizacional*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar. Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Fuentes-Maria.pdf>.
- García, A. (2015). *Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores - Región Norte 2012*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USAT_053093c3ac324e5f9b318c2b3caebb34/Details.
- Gibson, J. (1996). *Las Organizaciones*. Colombia: McGraw Hill.
- Gil Monte, P., & Peiro, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el Síndrome de Burnout*. Madrid: Síntesis. ISBN: 847738472X, 9788477384724.
- Gil-Monte, P. (2006). *El Síndrome de Quemarse por el trabajo (Burnout) una enfermedad laboral en la sociedad del Bienestar*. Madrid: Ediciones Pirámide. DOI:10.13140/2.1.4614.8806.
- Grau, A. (2007). *Cómo prevenir el burnout: diferentes definiciones e interpretaciones*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara. Disponible en: <https://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/3013/GrauGPRL2007.pdf?sequence=1>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill Educación.
- Hidalgo, J., Acle, G., García, M., & Tovalín, J. (2019). Burnout, resiliencia y compromiso laboral en maestros de educación especial. *Educación y Ciencia*. Disponible en:

- <http://educacionyciencia.org/index.php/educacionyciencia/article/view/498>, 1-10.
- Mansilla, F. (2010). *Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*. España: Ripsol. ISBN-10 : 3659032492.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory* . California: Consulting Psychologist Press.
- Medina, R. (2018). *El síndrome de burnout y el compromiso organizacional en el personal administrativo en los centros de educación superior*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27276/1/19%20GTH.pdf>.
- Minitab. (2019). *Interpretar los resultados clave para Correlación*. Obtenido de Minitab Sitio Web: <https://support.minitab.com/es-mx/minitab/18/help-and-how-to/statistics/basic-statistics/how-to/correlation/interpret-the-results/key-results/>
- Noriega, M. (2017). *Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en los docentes tiempo completo de una Universidad Privada de Lima Norte, 2017*. Lima: Universidad César Vallejo. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22003/Noriega_AMD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- O'Reilly, C., & Chatman, J. (1986). *Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification, and Internalization on Prosocial Behavior*. EEUU: Universidad de California. Disponible en: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.492>.
- Organización Mundial de Trabajo. (2001). *Seguridad y salud en el trabajo*. Toronto: Organización Mundial de Trabajo. Disponible en: <https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang-es/index.htm>.
- Penley, L., & Gould, S. (1988). Etzioni's model of organizational involvement: a perspective for understanding commitment to organizations. *Journal of*

- Organizational Behavior*. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/2488139>, 43-59.
- Peña, G., Cañoto, Y., & Santalla, Z. (2006). *Una introducción a la psicología*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Perea, C. (2016). *El síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud Bolognesi de Tacna, en el año 2016*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3377>.
- Pérez, G. (2016). *Diseño de Proyectos Sociales*. Madrid: Narcea.
- Porter, L., Steers, R., Mowday, R., & Boulian, P. (1974). *Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians*. EEUU: Journal of Applied Psychology.
- Prevecon. (13 de Abril de 2018). *El estrés laboral: definición, causas, consecuencias y cómo prevenirlo*. Obtenido de Prevecon Web Site: <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/#:~:text=Del%20estr%C3%A9s%2C%20una%20de%20las,en%20el%20entorno%20de%20trabajo>.
- Prevencionar. (11 de Octubre de 2016). *El ausentismo laboral*. Obtenido de Prevencionar Sitio Web: <https://prevencionar.com.co/2016/10/11/el-ausentismo-laboral/#:~:text=Ausentismo%20previsible%20y%20justificado%3A%20es,no%20retribuidos%20para%20asuntos%20personales>.
- Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Revista de estudios interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 248-252.
- Rivera, R. (2009). *Engagement: the independent variable*. Puerto Rico: Daily News.
- Robbins & Coulter. (2005). *Administración*. México: Prentice Hall.
- Robbins. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. (1997). *Fundamentos de comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.

- Robbins, S. (1998). *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Rodríguez, P. (2018). *El síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal ejecutivo en BBVA Continental Los Olivos 2018*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USIL_085007524125201828eac0227552933d/Details.
- Roy, I., Rivas, R., & Pérez, M. P. (2019). Correlación: no toda correlación implica causalidad. *Alergia México*. DOI: 10.29262/ram.v66i3.651, 354-360.
- Salazar, C., Ganga, F., Mendoza, R., Muñoz, Y., & Jara, M. (2021). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en pandemia COVID-19: el caso de una institución financiera de la zona central de Chile. *Dilemas contemp. educ. política valores vol.8 no.spe4 Toluca de Lerdo*. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000600019&script=sci_arttext.
- Salvador, J. (2016). *Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. Disponible en: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/1810>.
- Santizo, A. (2014). *Estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias” (estudio realizado en las instituciones bancarias del Municipio de Tacaná, Departamento de San Marcos)*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar. Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/22/Santizo-Alma.pdf>.
- Torres, L., & Díaz, J. (2012). *Compromiso organizacional: actitud laboral asertiva para la competitividad de las organizaciones*. España: Formación Gerencial.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

El síndrome de burnout y el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019.						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	Variable	Dimensión	Indicador	
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Variable independiente: Síndrome de burnout	Agotamiento emocional	Defraudado	
¿Cómo se relaciona el síndrome de burnout y el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019?	Determinar la relación del síndrome de burnout y el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019.	El síndrome de burnout se relaciona de forma significativa en el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019.			Agotado por la jornada	
					Agotamiento en la mañana	
					Cansancio de trabajar con gente	
					Desgaste por el trabajo	
Problemas secundarios	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			Cansancio de contacto con gente	
• ¿Cómo se relaciona el agotamiento emocional con el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019?	• Determinar la relación del agotamiento emocional con el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019.	• El agotamiento emocional se relaciona de forma significativa con el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019.				Frustrado por el trabajo
						Tiempo en el trabajo
						Límite de posibilidades
						Entender a las personas
			tratamiento efectivo de problemas			
			Influencia positiva			
			Realización personal			

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se relaciona la despersonalización con el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación del la despersonalización con el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019. 	<ul style="list-style-type: none"> • La despersonalización se relaciona de forma significativa con el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019. 			Poca energía
					Creación de clima agradable
					Estimulación del trabajo
					Conseguir cosas valiosas
					Tratamiento de problemas emocionales
					Tratamiento impersonal
					Dureza con la gente
					Endurecimiento emocional
					Importancia por las personas
					Culpa de problemas
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se relaciona la realización personal con el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la influencia la realización personal con el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019. 	<ul style="list-style-type: none"> • La realización personal se relaciona de forma significativa con el compromiso laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Sede Tacna, en el periodo 2019. 	Variable dependiente: Compromiso laboral	Compromiso afectivo	Apego
					Significado de la institución
					Sentimiento de familia
					Problemas institucionales
					Futuro en la institución

					Parte de la institución
				Compromiso continuo	Alternativas a la institución
					Dejar la institución
					Sentimiento de permanencia
					Voluntad de permanencia
					Escasez de alternativas
					Efectos en la vida
				Compromiso normativo	Entrega a la institución
					Obligación personal
					Deber moral
					Abandono de la empresa
					Lealtad
					Culpabilidad
					Deber con la institución
METODO Y DISEÑO			POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
Tipo de investigación:	Básica	Población:	430 colaboradores	Técnica:	Encuesta
Diseño de investigación:	No Experimental, transversal	Muestra:	203 colaboradores	Instrumentos:	Cuestionario
Nivel de investigación	Correlacional			Tratamiento estadístico:	SPSS Windows Versión 23

Anexo 2. Cuestionarios

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL MODELO DE MEYER y ALLEN

Información:

El siguiente cuestionario ha sido elaborado con fines de evaluar el compromiso organizacional, tomando en consideración el modelo de Cuestionario de Meyer y Allen, aplicable a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna.

El instrumento demanda que marque con una "X" sobre el casillero que afirme su posición respecto a los ítems que se presentan, por lo cual se requiere que precise de mucha sinceridad respecto a la aproximación de su posición.

I. DATOS GENERALES:

Edad: _____ Sexo: Masculino () Femenino ()
Área: _____ Años laborando: _____

II. ITEMS PARA EVALUAR EL COMPROMISO

Indicador	Item	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
COMPROMISO AFECTIVO						
Apego	Me siento "emocionalmente apegado" a la CMAC Tacna					
Significado de la institución	La CMAC Tacna tiene un gran significado personal para mí.					
Sentimiento de familia	No tengo ganas de "ser parte de la familia" en la CMAC Tacna					
Problemas institucionales	Realmente siento los problemas en la CMAC Tacna como si fueran míos					
Futuro en la institución	Estaría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en la CMAC Tacna.					
Parte de la institución	Me siento parte de la CMAC Tacna.					
COMPROMISO CONTINUO						
Alternativas a la institución	Creo que hay muy pocas alternativas para pensar en dejar la CMAC Tacna					

Dejar la institución	Sería materialmente muy penoso para mí, en este momento, dejar la CMAC Tacna, incluso si pudiera hacerlo.					
Sentimiento de permanencia	Una de las principales razones por las que sigo trabajando para la CMAC Tacna 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 la CMAC Tacna es tanto una necesidad material como una voluntad personal					
Escasez de alternativas	Una de las consecuencias negativas para mí si dejara la CMAC Tacna 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 la CMAC Tacna ahora mismo.					
Entrega a la institución	Como ya le he dado mucho a la CMAC Tacna, actualmente no considero la posibilidad de trabajar en otra					
COMPROMISO NORMATIVO						
Obligación personal	No dejaría la CMAC Tacna 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 la CMAC Tacna en este momento					
Lealtad	La CMAC Tacna merece mi lealtad.					
Culpabilidad	Me sentiría culpable si dejara la CMAC Tacna ahora					
Deber con la institución	Siento que tengo un gran deber con la CMAC Tacna					

Muchas gracias por participar

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL ESTRÉS LABORAL MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- (1) Nunca
- (2) Algunas veces al año
- (3) Algunas veces al mes
- (4) Algunas veces a la semana
- (5) Diariamente

Por favor señale el número que considere más adecuado

	ITEMS	1	2	3	4	5
A. E.	1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
A. E.	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
A. E.	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
R. P.	4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
D.	5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales					
A. E.	6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
R. P.	7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					
A. E.	8. Siento que mi trabajo me está desgastando					
R. P.	9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo					
D.	10. Siento que me he hecho más duro con la gente					
D.	11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente					
R. P.	12. Me siento muy enérgico en mi trabajo					
A. E.	13. Me siento frustrado por el trabajo					
A. E.	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					

D.	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente					
A. E.	16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
R. P.	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
R. P.	18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender					
R. P.	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
A. E.	20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
R. P.	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma Adecuada					
D.	22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas					

A. E. AGOTAMIENTO EMOCIONAL

D. DESPERSONALIZACIÓN

R. P. REALIZACIÓN PERSONAL

Muchas gracias

Anexo 3. Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach

Los instrumentos fueron evaluados a partir del cálculo de la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach. Tal como indica Quero (2010), la confiabilidad es una medición de un instrumento, que permite establecer la precisión, estabilidad, equivalencia, y criterio de homogeneidad o consistencia interna.

En tanto, según Celina y Campo (2005), un instrumento con una buena consistencia presenta valores de medición del Alfa de Cronbach, entre 0.7 y 0.9.

Además, Chaves y Rodríguez (2016), considera las siguientes categorías de calificación:

Inaceptable: 0 a 0.5

Pobre: 0.5 a 0.6

Débil: 0.6 a 0.7

Aceptable: 0.7 a 0.8

Bueno: 0.8 a 0.9

Excelente; 0.9 a 1.0

Los resultados del Alfa de Cronbach son:

Tabla 16

Coefficiente de Alfa de Cronbach para el instrumento de medición del síndrome de burnout

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.913	22

Nota. Elaborado con el programa IBM SPSS Windows XXIV

Debido al resultado, se establece que existe una excelente consistencia del instrumento aplicado.

Así mismo, respecto a la medición del instrumento que evalúa el compromiso organizacional se tiene:

Tabla 17

Coefficiente de Alfa de Cronbach para el instrumento de medición del compromiso laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.947	19

Nota. Elaborado con el programa IBM SPSS Windows XXIV

Debido al hallazgo se determina que existe una excelente consistencia del instrumento.