

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**

**FACULTAD DE MEDICINA**

**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**



**SÍNDROME DE BURNOUT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN  
VENDEDORES DE UNA EMPRESA RETAIL DE CHICLAYO EN EL  
PERIODO AGOSTO– DICIEMBRE, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE**

**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR (A)**

**GABRIELA ANGELA ODIAGA MANAYAY**

**JESUS GABRIEL REYES SANCHEZ**

**ASESOR (A)**

**Mgr. RINA ISABEL SANTANA BAZALAR**

**Chiclayo, 2019**

## Índice

Resumen.....	3
Introducción.....	5
Marco Referencial.....	9
Antecedentes.....	9
Marco Teórico.....	10
<i>Síndrome de Burnout</i> .....	10
<i>Compromiso Organizacional</i> .....	13
Operacionalización y Variables.....	16
Método.....	17
Diseño y tipo de Investigación.....	17
Población.....	17
Criterios de Selección.....	17
Procedimientos.....	17
Instrumentos.....	17
Procesamiento y análisis de datos.....	19
Resultados.....	20
Discusión.....	23
Conclusiones.....	26
Recomendaciones.....	27
Referencias.....	28
Apéndices.....	32

## Resumen

Las empresas retailen su afán por alcanzar una mejor posición en el mercado, desarrollan estrategias que muchas veces no son usadas de manera adecuada, por lo que se presencia en sus colaboradores síntomas que podrían convertirse en un cuadro de síndrome de Burnout; por otro lado el compromiso que une al empleado con la empresa, también puede verse afectado por las estrategias que se implementan en la organización. Los objetivos principales de esta investigación fueron determinar los niveles por dimensiones del síndrome de Burnout y niveles del compromiso organizacional en colaboradores pertenecientes al área de ventas; además como objetivos específicos conocer el nivel de las dimensiones de Síndrome de Burnout y de Compromiso Organizacional en relación al sexo, tiempo de servicio y estado civil de una empresa retail de Chiclayo. Esta investigación es de diseño no experimental y tipo descriptiva. Se aplicó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory MBI elaborado por Maslach y Jackson, y el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Los resultados muestran que la dimensión de desgaste emocional del síndrome de Burnout está en un nivel bajo, mientras que la despersonalización y la realización personal están en un nivel alto; en relación a la variable sexo, tiempo de servicio y estado civil, el nivel bajo es frecuente en todas las dimensiones. En cuanto al compromiso organizacional se presentó en un nivel alto; el mismo que se ve reflejado en las variables sexo, tiempo de servicio y estado civil.

Palabras claves: Síndrome de Burnout, Compromiso Organizacional, empresas retail.

### Abstrac

Retail companies, in their eagerness to reach a better position in the market, develop strategies that are often not used adequately, which is why their employees are present with symptoms that could turn into a syndrome of Burnout syndrome; On the other hand, the commitment that unites the employee with the company can also be affected by the strategies that are implemented in the organization. The main objectives of this research were to determine the levels by dimensions of the Burnout syndrome and levels of organizational commitment in collaborators belonging to the sales area, as well as to know the level of the dimensions of Burnout Syndrome and Organizational Commitment in relation to sex, time of service and marital status of a retail company in Chiclayo. This research is of non-experimental design and descriptive type. The Maslach Burnout Inventory MBI questionnaire elaborated by Maslach and Jackson, and the Meyer and Allen Organizational Commitment questionnaire were applied. The results show that the dimension of emotional destocking of Burnout syndrome is at a low level, while depersonalization and personal fulfillment are at a high level; in relation to the variable sex, time of service and marital status, the low level is frequent in all dimensions. Regarding organizational commitment, it was presented at a high level; the same that is reflected in the variables sex, time of service and marital status.

Keywords: Burnout Syndrome, Organizational Commitment, retail companies.

## **Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en vendedores de una empresa retail de Chiclayo en el periodo agosto- diciembre, 2017.**

Actualmente, en el mundo de la industrialización se puede apreciar que han ocurrido una serie de cambios sociales, económicos y culturales, que si bien forman parte de la esfera de desarrollo del ser humano, puede afectar las relaciones sociales así como el vínculo que establecen los colaboradores con la organización a la que pertenecen, las cuales buscan satisfacer sus necesidades y con ello aumentar la productividad, dado que actualmente se vive un proceso de modernización y crecimiento económico rápido y abierto a la competencia.

En todo este proceso de globalización, la productividad debe verse en aumento, y por lo tanto, las empresas empiezan a ser más exigentes con sus colaboradores, pues solo aquellas que logren cumplir y superar las expectativas del cliente ganarán más espacio y trascendencia en el mercado. Estas exigencias no siempre toman en cuenta el bienestar del colaborador, solo las plantean teniendo en cuenta al cliente y los estándares de calidad del servicio al que aspiran, como consecuencia se observan efectos negativos en el bienestar físico, social y psicológico del colaborador.

La empresa, donde se realizó la investigación, es una tienda por departamentos que pertenece a las industrias retail, dedicada a la comercialización masiva de productos como: electrodomésticos, vestimenta, calzado, muebles, entre otros. Dichas empresas buscan cumplir y superar las expectativas del comprador, es decir, que los clientes se sientan a gusto en la tienda, encuentren variedad de productos y realicen, de esta manera, una compra satisfactoria. Todo ello permite que los fines comerciales se vayan superando y con ello exista mejoras en el récord de ventas. Sin embargo, estas exigencias ocasionan en los colaboradores síntomas relacionados con niveles altos de estrés. La falta de conocimiento e implementación de estrategias para la prevención y tratamiento es la causante de un serio problema para las empresas.

Freudenberg (como se citó en Carlín & Garcés, 2010) introdujo el término Burnout al círculo de la psicología en las organizaciones. Esta expresión corresponde en términos coloquiales a “estar quemado”, hace referencia a la sensación de cansancio, desesperanza y ausencia de motivación por la actividad laboral que desarrollan los colaboradores de una empresa.

Para obtener información precisa, se realizaron entrevistas personales con los jefes y colaboradores. Así, se pudo conocer que los vendedores presentan mayor disposición a

evidenciar síntomas relacionados con el síndrome de Burnout, ello debido a su constante interacción con el público y adicionalmente al trabajo bajo presión que realizan, pues este se caracteriza por tener un programa de “servicio de excelencia”, el cual consiste en el manejo de un protocolo ya establecido que permite cumplir con el servicio de alta calidad que exige la competencia empresarial. Con este programa se busca que el vendedor se comprometa a desempeñar un manejo ejemplar en cada uno de los roles, con un único objetivo: ser los mejores en calidad de servicio. Adicionalmente, los colaboradores no solo son capacitados para cumplir los roles de atención, sino que además son evaluados constantemente por personal externo; todo ello constituye un factor de estrés continuo. La jefa del área de Recursos Humanos de la empresa retail en estudio (comunicación personal, marzo 15 de 2017) manifiesta que muchos de los vendedores, que cuentan con al menos tres años de antigüedad en la empresa, muestran síntomas como ausentismo, dolores de cabeza, náuseas e incluso hubo algunos vendedores con parálisis corporal, diagnosticados clínicamente como estrés laboral. Lo cual genera el desarrollo de otros síntomas de tipo psicológicos como: la falta de motivación en el desarrollo de sus funciones, manifestación de actitudes negativas hacia sí mismos, sus compañeros y jefes; originando una falta de identificación.

Por otro lado, es evidente la necesidad de formar y fortalecer la relación del trabajador con su empresa y así crear en él más cercanía, involucramiento e identificación con la corporación. De esta manera, asegura un mejor comportamiento organizacional y productividad en el desarrollo de sus funciones, según la diversidad de puestos que desempeñe, mostrándose comprometido con el crecimiento laboral y personal. Con ello, se fortalecen aquellas cualidades que hacen de los colaboradores de esta empresa, una de las más competitivas en el mercado pues generan satisfacción en las diversas necesidades a las que apunta un trabajador: el reconocimiento laboral, obtener línea de carrera y estabilidad emocional, lo cual fortalece el compromiso con la organización.

Diversos estudios coinciden en que dicho compromiso es un sustento clave en la aplicación de estrategias organizacionales, pues mediante esta característica se puede mejorar la eficacia en la labor del personal, cumpliendo con los objetivos y metas establecidas.

Los colaboradores que pertenecen al área de ventas cumplen estas funciones: reposición de mercadería, orden de sus áreas, realización de inventarios semanales y mensuales, constante atención al público y distribución de la mercadería por temporadas (campañas del Día de la

Madre, Día del Padre, Día del Niño y Navidad). Son en estas circunstancias que se ven obligados a laborar jornadas más extensas e inclusive se les retira los días de descanso. Todo ello ocasiona horas extras, que si bien son retribuidas una vez que concluye el periodo de campaña, ellos sienten que ya es tiempo perdido porque la devolución de horas es por partes. Lo expuesto genera en los colaboradores un aumento en la tensión, mal humor, desgano e impide que muchos se muestren predispuestos a apoyar en otras actividades adicionales a sus funciones. También es necesario considerar sus edades, estas oscilan entre los veintidós y cincuenta y cinco años. La primera es una de las edades donde se puede evidenciar una mayor capacidad de afronte frente a cualquier ente estresor presente en sus funciones, ya que muchos están solteros, sin carga familiar y solo estudian. Por otro lado, están los vendedores de una edad más avanzada, que, si bien son un grupo reducido, tienen responsabilidades de índole familiar y personal, lo que puede agudizar la sintomatología ya explicada.

Además, los participantes de la investigación, cumplen una jornada laboral de cuarenta y ocho horas semanales con dos días de descanso rotativo; si bien la mayoría son estables y cuentan con una trayectoria laboral de cinco años aproximadamente, esta situación está provocando bajo involucramiento laboral debido a la rutina en la que se ven envueltos.

Por lo expuesto anteriormente, se formuló la siguiente interrogante: ¿Cuáles son los niveles por dimensiones del síndrome de Burnout y niveles de compromiso organizacional en los vendedores de una empresa retail, además de su influencia en relación al sexo, tiempo de servicio y estado civil, Chiclayo, agosto- diciembre 2017?

Ante ello se planteó como objetivo general: determinar los niveles por dimensiones del síndrome de Burnout y los niveles generales de compromiso organizacional en vendedores de una empresa retail de Chiclayo, durante agosto a diciembre de 2017 y como específicos: identificar la influencia del sexo, tiempo de servicio y estado civil en los niveles por dimensiones del síndrome de Burnout en vendedores de una empresa retail Chiclayo, de agosto a diciembre, 2017; así como identificar influencia según el sexo, tiempo de servicio y estado civil en el nivel del Compromiso Organizacional, en vendedores de una empresa retail Chiclayo, de agosto a diciembre, 2017.

La investigación servirá para que todas las jefaturas correspondientes al área de ventas de la empresa retail tengan mayor predisposición en crear y ejecutar planes de acción que mejoren el ambiente donde se desenvuelven, teniendo como prioridad el bienestar físico y psicológico de sus colaboradores, aumentando así la productividad y el compromiso con la empresa.

Asimismo, es de suma utilidad para el área de Recursos Humanos, ya que con los datos obtenidos pueden gestionar talleres, capacitaciones y actividades con una mejor orientación, aumentando y mejorando la identificación del personal con la empresa; convirtiéndose en una mejor competencia en el mercado, pues colaboradores comprometidos, apoyarán con el cumplimiento de los estándares de calidad de servicio.

Los resultados de esta investigación van a servir para que los colaboradores puedan comprender la situación que actualmente están viviendo, dándoles la posibilidad, en algún momento, de ser conscientes de las causas y consecuencias de tener bajos o altos niveles de Burnout, por tanto, serán capaces de identificar sus malestares y buscar soluciones más oportunas.

## Marco de Referencia

### Antecedentes

En la ciudad de Trujillo, Muñoz (2016), realizó una investigación en 356 trabajadores de dos call centers de la ciudad, teniendo como objetivo determinar las propiedades psicométricas del inventario de Burnout de Maslach. Se encontró que existe una consistencia interna de 0.87 en la escala de agotamiento emocional, 0.64 en la escala de despersonalización y 0.79 en la escala de realización personal; además la validez del instrumento se encuentra por encima de 0.20, por lo que se determinó que el inventario es válido y confiable.

En la ciudad de Lima, Loli, et al. (2015) realizaron una investigación en 221 empleados de entidades tanto públicas como privadas, para efectos del estudio se utilizó el cuestionario adaptado sobre la base de la prueba preparada por Fernando Arias Galicia; el mismo que está compuesto por reactivos relacionados a compromiso afectivo, de conveniencia y sentimiento de permanencia; encontrándose que el grado de compromiso es favorable; sin embargo, existe un alto porcentaje (25%) de empleados que no se compromete a plenitud con la organización dentro de los factores considerados; lo cual se debería a variantes demográficas como la edad, el estado civil, antigüedad en el trabajo y tiempo de servicio en el puesto actual.

En la Región Lambayeque fueron Chero y García (2014) quienes realizaron una investigación sobre el síndrome de Burnout según el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI); en el Banco de Crédito del Perú, Sucursal Balta – Chiclayo; indicando que sus dimensiones se encuentran en un nivel medio: 67,9% para agotamiento emocional, 56,7% para despersonalización y 64,9% para realización personal.

En la ciudad de Trujillo se ejecutó un estudio cuyo objetivo principal fue determinar asociación entre las dimensiones de personalidad y compromiso organizacional en los 90 colaboradores de una empresa distribuidora en Trujillo; aplicando el Cuestionario de Compromiso Organizacional, donde se obtuvo como resultados que el 70% de los colaboradores presentaba el compromiso en nivel bajo, seguido del nivel promedio con un 26%. Así mismo se evidencia un 4% en el nivel alto (Zuñe, 2014).

En una investigación a 50 profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao realizada por Diaz (2014) se determinó que el 20 % presenta un nivel alto de agotamiento emocional, en la dimensión despersonalización el 56 % evidencia un nivel alto mientras que un 24% un nivel bajo de realización personal

Ayala (2013) en su estudio para determinar en qué nivel de Burnout se encontraban los trabajadores del área de enfermería del Hospital Central de las Fuerzas Armadas en la ciudad de Lima, a través del instrumento MBI, en 05 enfermeras jefes de servicio, 49 enfermeras(os) asistenciales y 39 técnicas (os) de enfermería. Los resultados arrojaron a manera general los siguientes niveles: 13% alto, 68% medio y 19% bajo; siendo el nivel medio el que alcanzó un mayor porcentaje, debido a que los colaboradores se sentían cansados al final de la jornada de trabajo.

García (2012) hizo una investigación sobre la relación del Burnout y el Compromiso Organizacional, utilizando el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991); en 84 trabajadores, donde 62 fueron varones y 22 mujeres, pertenecientes a un Grupo Importador de Vehículos Menores-Región Norte en el año 2012, donde determinó que el 50.6% de los trabajadores presentan un nivel promedio de Compromiso Organizacional

En la ciudad de Córdoba, España, Llorent (2016) ejecutó una investigación sobre el nivel del síndrome de Burnout en 157 profesionales de educación, haciendo uso del cuestionario MBI; en relación con factores sociodemográficos, en donde se encontró que los hombres son quienes poseen niveles más altos de este síndrome, por otro lado indica que a más edad, los profesionales muestran mayores niveles de Burnout y de agotamiento emocional y finalmente los profesionales con pareja estable presentaron mayor despersonalización que aquellos sin pareja estable.

Ramírez (2011) en Chile realizó una investigación comparativa sobre el Burnout en 233 trabajadores de ambos sexos en una entidad escolar nacional de la ciudad de Arica; encontrando que las mujeres son quienes sentían un alto agotamiento o cansancio emocional, es decir, una fatiga que se manifiesta física o psíquicamente mezclado con una sensación de no poder dar más de sí mismas a los demás lo que se explicaría por una baja satisfacción en el trabajo en sí mismo

## **Marco teórico**

### **Síndrome de Burnout.**

Forbes (2011), lo define como un padecimiento provocado como respuesta a una serie de presiones prolongadas que una persona puede llegar a desencadenar ante la presencia de factores emocionales e interrelacionadas con factores estresantes de tipo emocionales e interpersonales.

Por otro lado, López, García y Pardo (2014) indican que, de acuerdo a diversos estudios realizados, el Burnout no se reduce solamente a campos asistenciales, ya que en numerosas profesiones y ocupaciones se presenta como resultado de estrés crónico, básicamente laboral; este

síndrome se ha propuesto incluso para actividades no laborales tales como las actividades parentales o para relaciones maritales.

Adicionalmente, el Burnout es considerado uno de los problemas más graves que afectan al mundo laboral, ya que trae consigo enormes y diversas consecuencias de tipo personal y económicas; las cuales además pueden afectar a la salud física y mental, dando lugar a alteraciones psicosomáticas tales como cardio-respiratorias, los dolores de cabeza, úlceras, insomnio, estados ansiosos, depresivos, alcoholismo, entre otros (Gascón, Olmedo & Ciccotelli, 2013).

Desde una perspectiva psicosocial, el síndrome de “quemarse por el trabajo” se conceptualiza como una respuesta al estrés laboral crónico, que se caracteriza porque el individuo desarrolla una idea de fracaso profesional (en especial en relación a las personas hacia las que trabaja), la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, y actitudes negativas hacia las personas con las que trabaja (Ramírez 2011).

La conceptualización más pertinente es la realizada por Maslach y Jackson, (como se citó en Letelier, Navarrete y Farfán, 2014, p.33)

“Conjunto de síntomas que llevan a la pérdida gradual de la preocupación y de todo sentimiento emocional hacia las personas con las que trabajan y que conlleva a un aislamiento o deshumanización”

Además, determinan que este síndrome es de tipo tridimensional abarcando aspecto como: despersonalización, cansancio emocional y realización personal.

### **Dimensiones del Síndrome de Burnout.**

*Agotamiento emocional.* García (2011) explica que la sensación de desgaste, fatiga, pérdida de energía y falta de recursos emocionales, es el estado en el cual la persona siente que ya no puede dar más a nivel afectivo y físico, provocando un sentimiento de agotamiento de la energía pues demuestra un contacto constante con las personas a las que tiene que atender como objeto de su trabajo.

Para Maslach y Jackson, (como se citó en Letelier, Navarrete y Farfán, 2014) es la primera fase del proceso y surge como consecuencia de fracasar al intento de cambiar las situaciones que originan estrés, la persona presenta pérdida de energía, irritabilidad, pérdida del disfrute de las tareas, insatisfacción laboral y desproporción entre trabajo realizado y cansancio experimentado, volviéndose las personas más irritables y quejasas.

Es por ello que a esta dimensión de estrés individual se le relaciona con diversos síntomas físicos del estrés: dolores de cabeza, desórdenes gastrointestinales, tensión muscular, hipertensión, episodios de resfrío/gripe, y alteraciones del sueño; las cuales afectan directamente al rendimiento laboral (Maslach, 2009).

*Despersonalización.* Ramírez (2011) lo entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas; y de manera especial hacia los clientes, pacientes, usuarios, etc. generando un incremento de la irritabilidad y disminución excesiva de la motivación intrínseca.

Adicionalmente la persona trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para referirse a los usuarios, clientes o pacientes tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral (Llorent, 2016).

Por lo que esta etapa para Maslach y Jackson, (como se citó en Letelier, Navarrete y Farfán, 2014) se constituye la parte medular del síndrome y surge como consecuencia del fracaso ocurrido en la etapa anterior, se considera como un modo de responder a los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza de la persona, caracterizado por el distanciamiento afectivo, actitudes negativas, inestabilidad e indiferencia hacia los demás; incluyendo familiares y compañeros de trabajo.

Para Graciela (2013) esta dimensión se manifiesta como cinismo pues coloca en evidencia la autocrítica, desvalorización, auto-sabotaje y desconsideración hacia el valor del propio trabajo y por ende de la organización.

*Realización personal.* Díaz, López y Varela (2012) mencionan que esta dimensión implica un sentimiento de disminución de la competencia, con lo cual el profesional se percibe cada vez más ineficaz e inútil, la autoestima disminuye progresivamente y como consecuencia se limita cada vez más la capacidad para desarrollar con éxito el rol profesional, por lo que este sentimiento de insatisfacción e infelicidad con su rendimiento laboral se puede extender también a los ámbitos de la vida privada.

Maslach y Jackson, (como se citó en Letelier, Navarrete y Farfán, 2014) mencionan que en esta etapa la persona autoevalúa negativamente su propio trabajo, siente que ha perdido el

significado y valor que tenía; aparecen sentimientos de fracaso, inadecuación, con baja autoestima profesional y se aparta de actividades familiares, creando una auto reclusión.

Por lo que la falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso al tratar de darle sentido a la actividad laboral; experimentándose sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas y una insatisfacción generalizada, siendo la impuntualidad, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión, los síntomas más habituales y típicos de esta patología laboral (López, García & Pardo, 2014).

### **Compromiso organizacional.**

Para esta investigación se usará el enfoque tridimensional del compromiso organizacional.

Meyer y Allen (como se citó en Arias, 2001) definieron el compromiso como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla. Estos autores propusieron una división del compromiso en tres dimensiones: afectivo, de continuación y normativo. Así, la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber permanecer en la organización.

González y Guillén (como se citó en De Alba, 2013, p. 73) analizaron las tres dimensiones de Meyer y Allen mencionadas a la luz de la clasificación tridimensional de los bienes realizada por el filósofo clásico Aristóteles:

“Quién distingue tres tipos de amistad en relación a la constitución de las dimensiones del compromiso organizacional: de utilidad, de placer y de benevolencia. Las existencias de los tipos de bienes serán clasificados en función de esas tres clases de amistad: bienes útiles, bienes placenteros y bienes morales. Las relaciones que se pueden encontrar serían que los bienes útiles son los que conformarían el compromiso de continuidad: que son los comportamientos de permanecer o abandonar la empresa en función del coste de oportunidad que le supone quedarse en ella. Con los bienes placenteros se produciría el deseo de permanecer en la empresa y llevar a cabo determinadas metas como resultado de un deseo y de la satisfacción que puede producir el hacerlo. Por último, con lo normativos tenemos que se puede generar un sentido del deber que deviene en la virtud moral de la “responsabilidad”. (p.73)

### **Dimensiones del Compromiso Organizacional.**

*Dimensión afectiva.* Meyer y Allen (como se citó en Arias, 2001) manifiestan que el compromiso afectivo vendría hacer los lazos emocionales que las personas forjan con la organización. Es ahí donde se refleja el apego emocional a la hora percibir la satisfacción de necesidades (especialmente psicológicas) y aquellas expectativas en la cual disfrutaban su permanencia en la organización.

Asimismo, para Guzley (como se citó en Sánchez, sf) la antigüedad que tenga el trabajador dentro de la organización, mientras esta sea mayor habrá un incremento de las posibilidades de desarrollar altos niveles de compromiso afectivo. Generando así que el compromiso sea más sólido teniendo como resultado la paulatina implicación positiva del individuo con su entorno laboral.

Chiavenato (como se citó en Rivera, 2010) hace hincapié en las emociones que sienten los colaboradores, colocándolo como una pieza importante para este componente, este autor describe a las emociones como sentimientos intensos que se dirigen a algo o alguien. Dichos sentimientos forman parte de un conjunto de experiencias que sólo con el transcurrir del tiempo se van acumulando.

Según Rivera (2010) para que este componente se desarrolle, la estabilidad laboral debería ser por un tiempo prolongado para que así se puedan construir experiencias que permitan consolidar la confianza mutua entre empleador y empleado, lo que es una base para comprometerse con los principios organizacionales.

*Dimensión de continuidad.* Meyer y Allen (como se citó en Arias, 2001) mencionan que se presenta aquí una faceta calculadora, haciendo referencia a la prosecución de las inversiones, dentro de las cuales están: los planes de pensiones, la prima de antigüedad y el aprendizaje; siendo acumuladas y resultantes de la pertenencia a la organización.

Por su parte Rusbult y Farrel (como se citó en Sánchez, sf) después de las diversas investigaciones que realizaron, hallaron que mientras se aumenta la antigüedad del trabajador, las inversiones resultan ser mayores y por tanto se incrementará también los costos de romper el vínculo laboral, consecuentemente el compromiso calculador se hace más fuerte.

Para Chiavenato (como se citó en Rivera, 2010) manifiesta que, en la actualidad, la vieja y tradicional fidelidad del empleado por la empresa que lo emplea se está volviendo pieza de

museo debido a los cambios en el concepto de empleo en que las organizaciones esperan dedicación y compromiso sin importar la temporalidad y ubicación del trabajo.

*Dimensión Normativo.* Meyer y Allen (como se citó en Arias, 2001), hacen mención que en este componente se encuentra la lealtad, el cual está basado en lo ético o moral y es de vital importancia que se desarrolle en el empleado ya que favorece su bienestar personal y lo conduce a un mejor sentido del deber, en cuanto a su relación con la empresa. Según Bayona y Goñi (2007) (como se citó en Rivera, 2010) el compromiso normativo ha sido una de las dimensiones que no se ha tomado interés en algunas investigaciones y sobre todo a nivel empírico. Estos autores entonces, manifiestan que: “este componente surge a raíz de que el trabajador siente la obligación de permanecer en la organización porque piensa que eso es lo correcto”. (pp. 36-37).

## Operacionalización y Variables

La variable Síndrome de Burnout es desarrollada por el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson, que abarca tres dimensiones: desgaste emocional, despersonalización y realización personal. (Ver tabla 1).

La variable Compromiso Organizacional es desarrollada por el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, teniendo como dimensiones: afectivo, continuidad y normativo. (Ver tabla 2).

Tabla 1

### *Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout*

Definición conceptual	Definición operacional		
	Dimensiones	Indicadores	Niveles
“Conjunto de síntomas que llevan a la pérdida gradual de la preocupación y de todo sentimiento emocional hacia las personas con las que trabajan y que conlleva a un aislamiento o deshumanización”. (Maslach & Jackson como se citó en Letelier, Navarrete & Farfán, 2014, p.33)	Desgaste emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16 y 20	Alto: 54 – 27 Medio: 26 – 19 Bajo: 18 – 0
	Despersonalización	5, 10, 11, 15 y 22	Alto: 30 -10 Medio: 9 – 7 Bajo: 6 – 0
	Realización personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21	Bajo: 48 – 40 Medio: 39 – 31 Alto: 30 – 0

Tabla 2

### *Operacionalización de la variable Compromiso Organizacional*

Definición conceptual	Definición operacional		
	Dimensión	Indicadores	Nivel
“Estado psicológico, que caracteriza la relación entre una persona y una organización, las expectativas de ambas partes son propias, individuales y diferentes” (Meyer & Allen, como se citó en Arias, 2001, p. 6).	Afectivo	o 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13, 14,15,16	Bajo 1-25
	Actitudinal		
	Calculativa	o 17,18,19,20	Promedio 26-75
	Continuación		
	Normativo	21,22,23,24,25,26	Alto 76-99+

## **Método**

### **Diseño y tipo de investigación**

No experimental, descriptivo.

### **Población**

La población estuvo compuesta por colaboradores pertenecientes a una industria retail de Chiclayo. De ambos sexos, con edades comprendidas entre 20 a 50 años; cumpliendo sus labores en el área de ventas bajo la modalidad de contrato a tiempo completo; entre 1 a 15 años de tiempo de servicio. El número de la población estuvo conformada por 77 colaboradores.

### **Criterios de selección.**

Inclusión: Trabajadores que tuvieron las edades de 20 a 50 años y que se encontraran inscritos en planillas.

Eliminación: Test con ítems en los que haya más de dos alternativas marcadas.

### **Procedimiento**

Para ejecutar esta investigación, se presentó una solicitud a la jefa del área de Recursos Humanos, quién a través de una carta autorizó la realización de la investigación (Apéndice A)

Por otro lado, se realizaron reuniones con los jefes del área de venta para quepuedan brindar las facilidades de evaluación a sus equipos de trabajo. Luego, una vez ya reunidos con los vendedores, se les invitó a participar,exponiéndoles los beneficios y objetivos de la investigación mediante el consentimiento informado.

La recopilación de datos se realizó aplicando el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, el ambiente asignado para la evaluación fue la sala de reuniones de la empresa, los colaboradores se dirigían en grupos de 30 personas durante sus horarios de trabajos; tal ambiente contó con una iluminación adecuada yestuvo libre de ruido.

### **Instrumento**

Para medir el Síndrome de Burnout se usó el Inventario de Burnout (Apéndice B), elaborado por Maslach y Jackson y validado por Muñoz (2016) en 356 trabajadores de dos empresas teleoperadoras de Trujillo obteniendo una validez entre 0.60 y 0.72 para las dimensiones y una confiabilidad de 0.79. El mencionado test consta de 22 ítems agrupados cada en tres subescalas:

Subescala de Agotamiento Emocional: Consta de nueve preguntas, esta dimensión valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo y su puntuación máxima es 54. La conforman los ítems 1,2,3,6,8,13,14,16y20. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. La puntuación máxima es de 54 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

Subescala de Despersonalización Está formada por cinco ítems, que son: 5,10,11,15 y 22. Aquí se valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

Subescala de Realización Personal. Se compone de ocho ítems, se evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo; está conformada por los ítems: 4,7,9,12,17,18,19 y 21. La puntuación máxima es de 48 puntos, si mayor es la puntuación en esta subescala, mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversa, a menor puntuación de realización más afectado se encuentra el sujeto.

Las respuestas de este test son valoradas como: nunca calificado con un 1, pocas veces al año o menos 2; una vez al mes o menos con 3; unas pocas veces al mes 4; pocas veces a la semana 5 y todos los días valorado con un 6. La misma que puede ser aplicada de manera individual o colectiva en un tiempo de 20 min aproximadamente.

En el caso de la variable, Compromiso Organizacional se utilizó la adaptación del cuestionario de Meyer y Allen (ver apéndice C) validado por Zuñe (2014) en trabajadores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo, obteniéndose una confiabilidad general de 0.95; consta de 26 ítems pertenecientes a escala Likert con ponderaciones desde 1 Totalmente en desacuerdo, hasta 5 Totalmente de acuerdo; el cual puede ser aplicado de manera individual o colectiva; en un tiempo de 10 minutos aproximadamente.

### **Aspectos éticos**

Para el desarrollo de esta investigación se contó con la aprobación del comité de ética de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (ver apéndice D).

Los aspectos éticos de la investigación fueron plasmados en el consentimiento informado (ver apéndice E); donde se le dio a conocer a los participantes los objetivos y fines de la

evaluación, se les mencionó los instrumentos que se les aplicaría y además se explicó que la información proporcionada sería usada de manera confidencial. A su vez se les dio a conocer que la participación era libre y que si se sentían ofendidos o perjudicados podrían retirarse en cualquier momento de la evaluación.

### **Procesamiento y análisis de datos**

Los datos registrados mediante la aplicación de los instrumentos, se trasladaron a una hoja de Excel, registrándose así la base de datos. Para verificar la normalidad de los datos se realizó la prueba Kolmogorov-Smirnov; con el fin de determinar los niveles de síndrome de Burnout por dimensiones, se hizo la suma de puntajes de los ítems, obteniendo de esa manera el puntaje total por cada dimensión y luego se pasó a calificación de acuerdo a los puntajes totales en niveles: bajo, intermedio o alto; después se realizó según dimensiones la frecuencia relativa y porcentajes. Del mismo modo para determinar los niveles de compromiso organizacional en escala general se sumaron los puntajes por cada ítem obteniendo así el puntaje global; además se aplicó frecuencia relativa y porcentajes para cada variable interviniente. Por último, se realizó la prueba Chi-cuadrado para establecer la influencia del sexo, estado civil y tiempo de servicio en el nivel de las dimensiones del síndrome de Burnout y en escala general para Compromiso Organizacional.

## Resultados

### Síndrome de Burnout

#### Niveles del síndrome de Burnout por dimensiones

En relación a los niveles por dimensiones, en el desgaste emocional se evidencia que 57% de colaboradores presentan un nivel bajo y 23% nivel alto. Asimismo, en la despersonalización 40% se encuentra en un nivel alto y 38% en nivel bajo. En la realización personal, 9% presenta nivel bajo y 56% alto. (Ver figura 1).

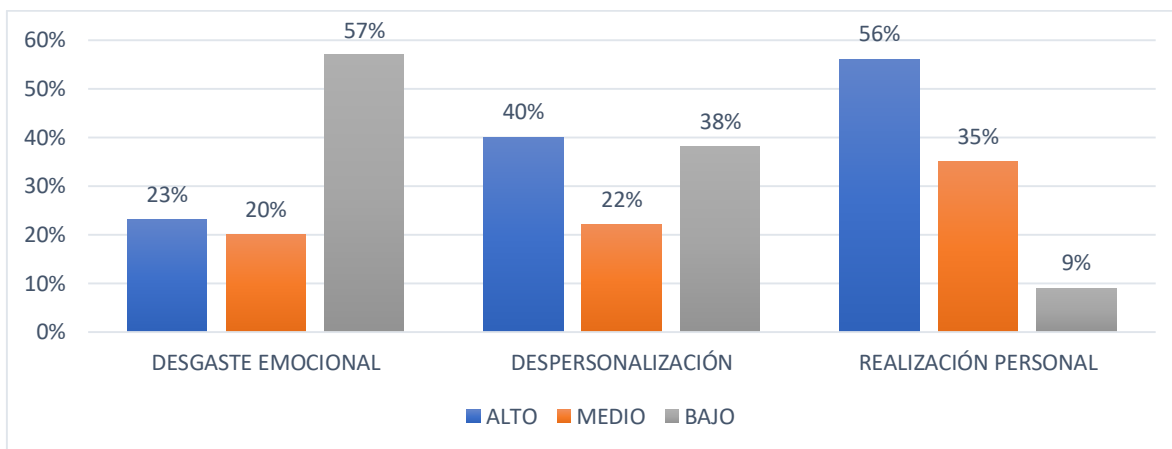


Figura 1. Frecuencia de los niveles por dimensiones de síndrome de Burnout en vendedores de una empresa retail-Chiclayo, agosto-diciembre 2017.

#### Influencia del sexo en los niveles del síndrome de Burnout por dimensiones

En función a la variable sexo de los colaboradores, mediante la prueba Chi-cuadrado se obtuvo en la dimensión desajuste emocional un  $p\text{-valor} = 0,4552$  por lo que los niveles no dependen directamente de esta variable. En la dimensión despersonalización se obtuvo un  $p\text{-valor}=0,2347$  por lo que los niveles no dependen directamente de la variable sexo y en la dimensión realización personal, mediante la prueba Chi-cuadrado se obtuvo un  $p\text{-valor}=0,4660$  por lo que los niveles en esta dimensión no dependen del sexo.

### **Influencia del tiempo de servicio en los niveles del síndrome de Burnout por dimensiones**

En función a la variable tiempo de servicio de los colaboradores, mediante la prueba Chi-cuadrado se obtuvo en la dimensión desajuste emocional un  $p\text{-valor} = 0,3393$ ; en la dimensión despersonalización se obtuvo un  $p\text{-valor}=0,1600$ ; en realización personal se obtuvo un  $p\text{-valor}=0,4494$ , por lo que los niveles de las dimensiones mencionadas no dependen directamente de la variable tiempo de servicio.

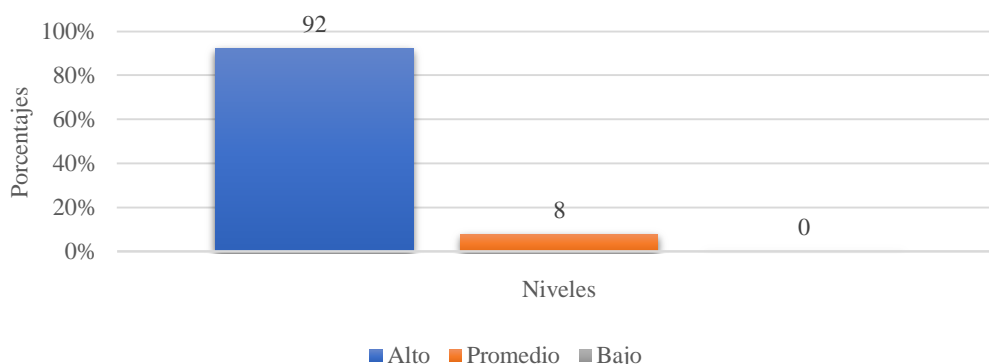
### **Influencia del estado civil en los niveles del síndrome de Burnout por dimensiones**

En relación a la variable estado civil de los colaboradores, mediante la prueba Chi-cuadrado se obtuvo en la dimensión desajuste emocional un  $p\text{-valor} = 0,3360$ ; en la dimensión despersonalización se obtuvo un  $p\text{-valor}=0,2136$ ; en realización personal se obtuvo un  $p\text{-valor}=0,4239$ , por lo que los niveles de las dimensiones mencionadas no dependen directamente de la variable estado civil.

## **Compromiso Organizacional**

### **Niveles de compromiso organizacional**

En los niveles de compromiso organizacional, se evidencia que 92% de colaboradores presentan un nivel alto, y un 8% promedio. (Ver figura 5)



*Figura 5.* Frecuencia de los niveles de compromiso organizacional en vendedores de una empresa retail-Chiclayo, agosto-diciembre 2017.

**Influencia del sexo en los niveles de compromiso organizacional**

En función a la variable sexo de los colaboradores, mediante la prueba Chi-cuadrado se obtuvo un  $p\text{-valor} = 0,4524$ , por lo que los niveles de compromiso organizacional no dependen directamente de esta variable.

**Influencia del tiempo de servicio en los niveles de compromiso organizacional**

En función a la variable tiempo de servicio de los colaboradores, mediante la prueba Chi-cuadrado se obtuvo un  $p\text{-valor} = 0,5784$ , por lo que los niveles de compromiso organizacional no dependen directamente de esta variable.

**Influencia del estado civil en los niveles de compromiso organizacional**

En función a la variable sexo de los colaboradores, mediante la prueba Chi-cuadrado se obtuvo un  $p\text{-valor} = 0,6320$ , por lo que los niveles de compromiso organizacional no dependen directamente de esta variable.

## Discusión

Al determinar los niveles de las dimensiones para el síndrome de Burnout se encontró que la despersonalización y la realización personal se ubican en el nivel alto, mientras que el desgaste emocional se encuentra en un nivel bajo, es decir, la población no se muestra afectada por este síndrome, ya que para diagnosticar a una persona con síndrome de Burnout se debe obtener niveles altos en despersonalización y desgaste emocional, y nivel bajo en realización personal tal y como lo indica Arpita (2016).

En cuanto a la dimensión de desgaste emocional, los colaboradores muestran indicios de irritabilidad y cansancio por el ritmo laboral al que se ven sometidos, exteriorizándolo a través del poco interés por quienes les rodean (compañeros de trabajo y clientes); a esto se suma el programa de servicio de excelencia institucional, el cual estipula que el trato al cliente debe ser formal, manteniendo una distancia emocional con ellos. Así mismo, existen medios externos que certifican el cumplimiento del mismo, como son los resultados de las evaluaciones generadas por clientes externos o internos; esto se ve reflejado en la alta puntuación que presenta la dimensión de despersonalización, al ser influenciada por la dimensión anterior, la cual surge como consecuencia del fracaso ocurrido al intentar cambiar factores externos que originan estrés, considerándose como un modo de responder a los sentimientos de impotencia y desesperanza de la persona; esto coincide con lo mencionado por Ramírez (2011) quien refiere que la despersonalización se manifiesta en sentimientos, actitudes y respuestas negativas distantes y frías hacia otras personas y de manera especial a los clientes, generando un incremento de irritabilidad.

Por otro lado muchos de los colaboradores sienten que su desempeño laboral es valorado, por lo que su rendimiento va aumentando con el fin de alcanzar una oportunidad que les permita hacer línea de carrera y así poder obtener mayores beneficios como ascensos, bonificaciones y privilegios dentro de la organización; realidad muy diferente a la que expresan Díaz, López y Valera (2012)

En relación a las variables intervinientes como sexo, tiempo de servicio y estado civil; se obtuvo que los niveles encontrados en las dimensiones del síndrome de burnout, no dependen de estas variables, debido a que los vendedores independientemente del área comercial, sexo, edad, estado civil o tiempo de servicio; se encuentran sometidos a condiciones laborales homogéneas (sueldo básico y comisiones). Esto se aprecia en el

estudiorealizado por Arias, Lara y Ceballo (2015) en la ciudad de Arequipa, quienes encontraron que no existen influencias de estas variables en una población de vendedores por call center quienes a pesar de no tener un trato cara a cara con el cliente, deben mantener una comunicación efectiva vía telefónica que satisfaga todas las demandas del usuario.

En relación a la variable sexo; se pudo determinar que esta no influye en ninguna de las dimensiones del síndrome de Burnout, en el presente estudio la población estuvo representada en un 52% por mujeres y un 48% por varones, por lo que el nivel de las diferentes dimensiones no se encuentran afectadas por el sexo del colaborador, lo cual difiere de lo encontrado por Aranda (2006) quién indica que para la dimensión de agotamiento emocional, son las mujeres quienes se muestran más vulnerables a presentar desgaste físico y emocional, y por lo tanto alcanzan un alto nivel; lo que no sucede en las dimensiones de despersonalización y realización personal donde ambos sexos mostraron niveles bajos.

En lo concerniente a la variable estado civil; se evidenció que no es influyente en las dimensiones del síndrome de burnout, en este estudio la población está conformada en su mayoría por personas solteras, pues la presencia de una pareja estable exige una serie de responsabilidades inmersas, como lo es la manutención del hogar, lo cual en circunstancias puede llegar a ser motivo de estrés laboral crónico; lo cual difiere a los hallazgos de Llorent (2016) quién indica que los colaboradores casados presentaron niveles altos en la dimensión de despersonalización, pues no logran equilibrar las exigencias familiares y laborales.

Con respecto a la variable tiempo de servicio, es decir la cantidad de años que el colaborador viene laborando en la empresa, no se ve afectado por los horarios rotativos y las campañas festivas, pues a mayor cantidad de años laborando permite una mejor adaptación a todas estas exigencias, generando un sentimiento de resignación, lo cual difiere a lo encontrado por Delgado (2003), quien evidenció que los niveles de desgaste emocional, despersonalización y realización personal son independientes a la permanencia que el colaborador lleve en la organización.

Por otro lado, los colaboradores presentaron un nivel alto de compromiso organizacional, lo cual se debe a la motivación extrínseca presente en los trabajadores como

consecuencia de los acuerdos entre el jefe directo y su equipo de trabajo, en el cumplimiento de turnos extras a cambio de días libre y compensaciones, todo ello se aproxima a la investigación de García (2012) quien halló en su población un nivel promedio de compromiso organizacional; al igual que el estudio de Rivera (2010), quien indica que la confianza mutua entre empleador y empleado es la base para comprometerse con los principios organizacionales.

Finalmente, las variables intervinientes sexo, tiempo de servicio y estado civil, carecen de influencia en los niveles del compromiso organizacional; encontrando que los colaboradores en general trabajan bajo la misma exigencia, reciben los mismos beneficios y participan del programa institucional de “servicio de excelencia”. Davis y Newstrom (como se citó en Peña, et al. 2016) mencionan que el compromiso es el grado en el que un colaborador se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella, lo cual sostiene que es habitualmente más fuerte entre los colaboradores con más años de servicio, aquellos que han experimentado éxito personal en la empresa y quienes trabajan en un grupo de colaboradores que comparten el mismo grado de identificación; lo que se diferencia con lo hallado en este estudio.

En cuanto al sexo, coincide con lo encontrado por Baugh y Jacobsen (como se citó en Rivera, 2010) dichos autores hallaron también que el mayor grado de compromiso es igual en mujeres y hombres; corroborándose con lo planteado por Loli (2006) que el sexo no es un factor determinante en función al compromiso organizacional. Así mismo, recae en las condiciones propuestas por la empresa. En el caso de las variables de tiempo de servicio y estado civil de los colaboradores, concuerda con lo hallado por Loli (2007) cuya población en estudio no presentó relación entre el compromiso organizacional y la variable socio demográfica, estado civil; concluyendo en su estudio con que esas variables no influyen ni tampoco generan cambio alguno.

### **Conclusiones**

En relación a las dimensiones de síndrome de burnout en vendedores de una empresa retail, se encontró para la dimensión desgaste emocional presento mayor reincidencia en el nivel bajo; mientras que la dimensión de despersonalización y realización personal presentaron mayor reincidencia al nivel alto.

En cuanto al sexo, tiempo de servicio y estado civil se obtuvo que no influyen en el nivel de las dimensiones del síndrome de Burnout.

Por otra parte, en los niveles de compromiso organizacional, se encontró con más reincidencia al nivel alto.

En cuanto a los niveles de compromiso se evidenció que no presentan influencia de las variables sexo, tiempo de servicio y estado civil.

### **Recomendaciones**

Se recomienda al área de recursos humanos continuar promoviendo espacios de camaradería y confort entre los colaboradores que permitan promover mejoras en la estabilidad emocional, además es importante que sigan fortaleciendo su programa de excelencia para obtener mejoras en la relación vendedor- cliente a fin de mejorar esa convivencia y disminuir los niveles de despersonalización y finalmente que la empresa brinde mayores oportunidad que les permita a sus colaboradores seguir creciendo en el ámbito personal y profesional.

Además desarrollar talleres de integración basados en el compañerismo, que fortalezca el trabajo en equipo, a fin de mantener el compromiso de los colaboradores con la empresa, lo cual promoverá un mejor desempeño laboral.

## Referencias

- Ayala, E. (2013) *Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, 2011*. Trabajo de Investigación para obtener el título de Especialista en Enfermería Intensiva. Universidad Mayor de San Marcos-Lima. Recuperado de [https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiwjYiM-OjUAhWDVz4KHatlBJgQFggkMAA&url=http%3A%2F%2Fateneo.unmsm.edu.pe%2Ffateneo%2Fhandle%2F123456789%2F2684&usg=AFQjCNGwn\\_3fFYzdVzs\\_KjV-ELMemQIrpQ](https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiwjYiM-OjUAhWDVz4KHatlBJgQFggkMAA&url=http%3A%2F%2Fateneo.unmsm.edu.pe%2Ffateneo%2Fhandle%2F123456789%2F2684&usg=AFQjCNGwn_3fFYzdVzs_KjV-ELMemQIrpQ)
- Aranda C. (2006). “*Diferencias por sexo, Síndrome de burnout y manifestaciones clínicas, en los médicos familiares de dos instituciones de salud, Guadalajara, México*”. Núm. 29. pp 1409-1429. DF, México. Recuperado de [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-14292006000200002](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-14292006000200002)
- Arias G. (2001). “*El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento*”. Núm. 200. pp. 5-11. DF, México. Recuperado de <http://www.ejournal.unam.mx/rca/200/RCA20001.pdf>
- Bobadilla, J. y Sarango, E. (2011). *Clima Laboral y Compromiso Organizacional en docentes del nivel primario de un colegio nacional*. Tesis de Licenciatura en Psicología. Universidad Señor de Sipán: Chiclayo.
- Carlin, M. & Garcés de los Fayos, E. (2010). *El síndrome de Burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo*. España. Recuperado de [http://www.um.es/analesps/v26/v26\\_1/20-26\\_1.pdf](http://www.um.es/analesps/v26/v26_1/20-26_1.pdf)
- Chero, L. & García, M. (2014). *El síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del banco de crédito del Perú, sucursal balta - Chiclayo, 2014*. Trabajo de investigación para obtener el título en Licenciado en Administración. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo- Chiclayo.

- De Alba, J. (2013). *El Compromiso Organizacional: un Valor Personal y Empresarial en el Marketing Interno*. Revista de Estudios Empresariales. Segunda época. pp. 67 – 86. Recuperado de <http://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/download/847/808>
- Díaz, F., López, A. & Varela, M. (2012). *Factores asociados al síndrome de Burnout en docentes de colegios de la ciudad del Cali*. *UniversitasPsychologica*. 11 (19) pp. 217-227. Recuperado de <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/viewFile/649/1531>
- Díaz, A. (2014). *Influencia del síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la universidad nacional de Callao, 2013*. Trabajo de investigación para obtener el grado de doctora. Universidad Nacional Mayor de San Marcos- Lima. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3763/1/D%C3%ADaz\\_ta.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3763/1/D%C3%ADaz_ta.pdf)
- García, A. (2012). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – región norte 2012*. Trabajo de investigación para obtener el título en licenciada de Psicología. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo- Chiclayo.
- García, R. (2011). *La Productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. España: Editorial Club Universitario. Recuperado de <http://www.editorial-club-universitario.es/pdf/4299.pdf>
- Gascón, S., Olmedo, M. & Ciccotelli, H. (2013). *La prevención del Burnout en las organizaciones*. *Revista de psicopatología y psicología clínica*. 8 (1). pp. 55-66.
- Graciela, R. (2013). *La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral*. *Psicología.com*. 17(7). Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10401/6175>
- Gomez, M y Ruiz M. (2014) *Dimensiones del síndrome de Burnout en personal asistencial de salud de un hospital de Chiclayo, 2014*. Tesis para obtener el título de Licenciado en Psicología. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo.

- Letelier, G; Navarrete, E y Farfán, C. (2014). *Síndromes organizacionales: mobbing y Burnout*. Revista Iberoamericana de ciencias. 1 (1). pp. 29-40. Recuperado de <http://www.reibci.org/publicados/2014/mayo/4568333.pdf>
- Llorent, V. (2016). *El Burnout y las variables sociodemográficas en los profesionales de la educación que trabajan con personas con discapacidad en córdoba*. Ciencia y Salud colectiva. 21 (10). pp. 3287 – 3295. Recuperado de [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-81232016001003287&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-81232016001003287&script=sci_abstract&tlng=es)
- Loli, A. (2006) *Compromiso Organizacional de los trabajadores de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas*. Lima: Revista IIPSI, 9 (1),pp 37-67. Recuperado de: [file:///C:/Users/Gabriel%20Reyes/Downloads/Dialnet-CompromisoOrganizacionalDeLosTrabajadoresDeUnaUniv-2238204%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/Gabriel%20Reyes/Downloads/Dialnet-CompromisoOrganizacionalDeLosTrabajadoresDeUnaUniv-2238204%20(5).pdf)
- Loli, A. (2007) *Compromiso organizacional de los trabajadores de una Universidad Pública*. Lima: Revista Producción y Gestión, 10 (2), pp 33-37. Recuperado de: [file:///C:/Users/Gabriel%20Reyes/Downloads/6259-21838-1-PB%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/Gabriel%20Reyes/Downloads/6259-21838-1-PB%20(4).pdf)
- Loli, A; Montgómery, W; Cerón, F; Del Carpio, J; Navarro, V & Llacho, K. (2015). *Compromiso organizacional y sentimiento de permanencia de los profesionales en las organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana*. IIPSI, 18 (1), pp. 105 – 123. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/download/11781/10539>
- López, M., García, S. & Pardo, M. (2014) *Factores de riesgo psicosocial y Burnout en una población económicamente activa de Lima, Perú*. 15 (51). Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/cyt/v16n51/art07.pdf>
- Luthans F. (2008) *.Comportamiento Organizacional*. México D. F. : Mc Graw Hill / Interamericana Editores S. A. de C.V.
- Martínez, A. (Setiembre, 2010). *El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Vivat Academia. nº 112. Septiembre. 2010. Recuperado de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>

- Montoya, E. (2014) *Validación de la escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un Contac Center*. Tesis para obtener el grado de Magister en psicología organizacional. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Muñoz, M. (2016) *Propiedades psicométricas del inventario de Burnout de Maslach en teleoperadores de empresas de Trujillo*. Tesis para optar el título de licenciatura en psicología. Universidad Cesar Vallejo.
- Navarro, V. (2010). *Síndrome de Burnout o quemazón profesional*. Recuperado de: [http://www.intermedicina.com/Avances/Interes\\_General/AIG23.htm](http://www.intermedicina.com/Avances/Interes_General/AIG23.htm)
- Peña, M; Diaz, G; Chavez A. & Sanchez C. (2016) *El Compromiso Organizacional Como Parte Del Comportamiento De Los Trabajadores De Las Pequeñas Empresas*. Ciudad de Mexico: Revista Internacional de Administración y Finanzas, 9 (5) pp. 95-105. Recuperado de: <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v9n5-2016/RIAF-V9N5-2016-7.pdf>
- Ramírez, M. (2011) *Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral*. Universidad de Tarapacá: Arica. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30521366020>
- Rivera, O. (2010) *Compromiso Organizacional de los Docentes de una Institución Educativa Privada de Lima Metropolitana y su Correlación con variables Demográficas*. Tesis para optar el Título de Magíster en Educación Pontificia Universidad Católica Del Perú: Lima.
- Sanchez C. (sf) *Compromiso Organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Tutte, V., Blasco, T. & Cruz, J. (2010). *Revista iberoamericana de psicología del ejercicio*. Wanceulen: España, 5 (2), pp 213-232. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3111/311126248001.pdf>
- Zuñe, G. (2014) *Dimensiones de la Personalidad y Compromiso Organizacional en los colaboradores de una empresa distribuidora – Chiclayo 2014*. Tesis para obtener el Título de Licenciada en Psicología. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

## Apéndice A

Chiclayo, 07 de Junio del 2017

Señora:  
Beatriz Ortega Pauta  
Directora de la escuela de Psicología

**ASUNTO: Autorización para realizar estudio**

De mi especial consideración:

Reciba mi cordial saludo, así como de nuestra empresa Saga Falabella, el propósito de la misiva es informarle que autorizamos a los estudiantes ODIAGA MANAYA, GABRIELA y REYES SÁNCHEZ, JESÚS; a desarrollar su tesis de investigación titulada: Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en vendedores de una empresa retail de Chiclayo, en periodo Agosto- Diciembre, 2017.

Estamos seguros que esta investigación será de gran ayuda para el desarrollo de la empresa y agradeceremos se nos entregue los resultados de la misma a nuestro despacho una vez concluida la investigación.

Es propicia la ocasión para desearle éxitos en su gestión y agradecerle su atención.

Atentamente



Mónica Seclén  
JEFE DE RECURSOS HUMANOS  
Saga Falabella - Chiclayo Mall

---

Mónica Seclén Balcazar  
JEFA DE GESTIÓN HUMANA

## Apéndice B

**Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)**

Edad: \_\_\_\_\_

Código: \_\_\_\_\_

Sexo: F\_\_\_ M\_\_\_

Tiempo de Servicio: \_\_\_\_\_

Estado civil: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** Lea determinadamente cada enunciado, y marque con un aspa (x) la respuesta que para usted sea la indicada. No hay respuestas buenas ni malas, por favor responda con total sinceridad, recuerde que es anónima.

Nº	ITEMS	Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez el mes o menos	Unas pocas veces al mes	Pocas veces a la semana	Todos los días
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo						
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío						
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado						
4	Siento que puedo entender fácilmente a los clientes						
5	Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales						
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa						
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes						
8	Siento que mi trabajo me está desgastando						
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo						
10	Siento que me he hecho más duro con la gente						
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente						

12	Me siento con mucha energía en mi trabajo						
N°	ITEMS	Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez el mes o menos	Unas pocas veces al mes	Pocas veces a la semana	Todos los días
13	Me siento frustrado en mi trabajo						
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo						
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes						
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa						
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes						
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis clientes						
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo						
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades						
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada						
22	Me parece que los clientes me culpan de alguno de sus problemas						

## Apéndice C

**Cuestionario de Compromiso Organizacional (Meyer y Allen)**

Edad: \_\_\_\_\_

Código: \_\_\_\_\_

Sexo: F\_\_\_ M\_\_\_

Tiempo de Servicio: \_\_\_\_\_

Estado civil: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** Lea determinadamente cada enunciado, y marque con un aspa (x) la respuesta que para usted sea la indicada. No hay respuestas buenas ni malas, por favor responda con total sinceridad, recuerde que es anónima.

N°	ITEMS	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Mi equipo de trabajo es como parte de mi familia					
2	Realizo mi trabajo de la manera más efectiva sin que esto signifique un costo mayor para la organización					
3	Me siento emocionalmente vinculado con esta organización					
4	Mis metas se alinean perfectamente a las de la organización					
5	Siento que todos esperan un buen desempeño de mi parte					
6	Realmente siento los problemas de la organización como propios					
7	Siento una compenetración del 100% con mi grupo de trabajo					
8	Mis proyectos personales y mi crecimiento están alineados a los de la organización					
9	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización					
10	Este trabajo debe cumplir para mí, algo más que una obligación, es el centro de mi vida					
11	Mi trabajo debe cumplir con las expectativas de mis superiores y por ende de la organización					

N°	ITEMS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
12	Siento que mientras en menos costos incurra la organización yo me podría beneficiar más					
13	Siempre trato de hacer algo más que las tareas inherentes a mi trabajo					
14	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal					
15	Siento que mi trabajo se adapta a mis competencias					
16	Siempre había esperado un trabajo como el que tengo ahora					
17	Estoy consciente de las pocas alternativas que hay en el mercado laboral, por eso permanezco en esta organización.					
18	Sería muy difícil para mí en este momento dejar la organización, incluso si lo deseara.					
19	Permanecer en la organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.					
20	Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte.					
21	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a esta organización					
22	Al demostrar al profesional que hay en mí podría cambiar mi situación de empleado temporal					
23	Me sentiría culpable si renunciara a la organización en este momento					
24	Esta organización merece mucho más de mí, gracias a la gente con la que comparto					
25	Si sigo esforzándome en mi trabajo podría quedarme en esta organización					
26	No renunciaría a esta organización porque me siento obligado con la gente en ella					

## Apéndice D



**CONSEJO DE FACULTAD**  
**RESOLUCIÓN N° 477-2017-USAT-FMED**  
**Chiclayo, 31 de agosto de 2017**

Vista la solicitud N° 142144 de fecha 31 de agosto de 2017 que adjunta el documento de aprobación emitido por el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina del Proyecto de Investigación de las estudiantes Odiaga Manayay Gabriela Angela y Reyes Sánchez Jesús Gabriel, de la Escuela de Psicología.

**CONSIDERANDO:**

Que esta investigación forma parte de las áreas y líneas de investigación de la Escuela de Psicología.

Que el proyecto de Investigación denominado: **Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en vendedores de una empresa retail de Chiclayo en el periodo agosto- diciembre, 2017**, fue aprobado por el Comité Metodológico de la Escuela de Psicología y el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina.

En uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo;

**SE RESUELVE:**

Artículo 1°.- Declarar aprobado el Proyecto de Investigación para continuar con el proceso de recolección de datos y finalización del mismo.

Artículo 2°.- Disponer que las estudiantes gestionen ante las instituciones pertinentes las facilidades para la recolección de información.

Regístrese, comuníquese y archívese.




**SECRETARÍA ACADÉMICA**  
**FACULTAD DE MEDICINA**

**MSc. Bgo. Artero Enrique Yacarini Martínez**  
**Secretario Académico**  
**Facultad de Medicina**



**FACULTAD DE MEDICINA**

  
**Méd. Jorge Luis Limo Liza**  
**Decano (e)**  
**Facultad de Medicina**

## Apéndice E

### Consentimiento para participar en un estudio de investigación

Investigadores: OdiagaManayay Gabriela Angela  
 Reyes Sánchez Jesús Gabriel.  
 Título: Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en vendedores de una empresa retail de Chiclayo en el periodo de agosto-diciembre, 2017

**Fines del Estudio:**

Se le invita a participar en un estudio llamado: Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en vendedores de una empresa retail de Chiclayo en el periodo de agosto-diciembre, 2017.

El Síndrome de Burnout corresponde en términos coloquiales a “estar quemado”, haciendo referencia a la sensación de cansancio, desesperanza y ausencia de motivación por la actividad laboral que nace en quienes laboran de forma directa con personas. Y el Compromiso Organizacional es el estado de identificación y relación que tiene el trabajador con su centro de trabajo.

Este trabajo de investigación es desarrollado por investigadores de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo para determinar los niveles del Síndrome de Burnout y Compromiso organizacional en vendedores en relación al sexo y tiempo de servicio de una empresa retail de Chiclayo, durante agosto diciembre de 2017.

**Procedimientos:**

Si usted acepta participar en este estudio se le pedirá que responda a las preguntas de un cuestionario que tiene un tiempo de duración de 20 min aprox.

**Riesgos:**

No existen riesgos por participar en este estudio.

**Beneficios:**

Se le informará de manera individual y confidencial los resultados que se obtengan del test realizado mediante un correo electrónico.

**Costos e incentivos**

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

**Confidencialidad:**

La información que se recoja será confidencial. Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación que garantiza la confidencialidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio.

**Uso de la información:**

La información una vez procesada será eliminada.

**Derechos del participante:**

Si usted decide participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio, o llamar Jesús Reyes: 074-283946 /Gabriela OdiagaManayay: 979083321

Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, teléfono 606200 anexo 1138.

**CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas me van a pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y retirarme del estudio en cualquier momento.

***Participante***

Nombre:

DNI:

Fecha:

***Investigador:***

Nombre: OdiagaManayay Gabriela

DNI:70491486

Nombre: Reyes Sánchez Jesús

DNI: 73829355