

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**La influencia del burnout en el compromiso organizacional de los
colaboradores de una institución financiera, Chiclayo, 2023**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Wilmer Junior Davila Andonaire

ASESOR

Alex Humberto Vasquez Santisteban

<https://orcid.org/0000-0002-0068-978X>

Chiclayo, 2025

**La influencia del burnout en el compromiso organizacional de los
colaboradores de una institución financiera, Chiclayo, 2023**

PRESENTADA POR

Wilmer Junior Davila Andonaire

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Valicha Cuadra Morales

PRESIDENTE

Diogenes Diaz Rios

SECRETARIO

Alex Humberto Vasquez Santisteban

VOCAL

Dedicatoria

Ante todo, quiero dedicar fundamentalmente este trabajo a Dios y a mis padres.

A Dios, por haberme acompañado en el camino hacia este logro tan importante y permitirme alcanzar esta meta significativa en mi vida. Así mismo, por haberme dado la fuerza necesaria para superar las dificultades, por proteger a mi familia y a mí mismo.

A mis padres, por brindarme su amor y cariño, y por ofrecerme una educación basada en principios sólidos como el respeto, la responsabilidad, la constancia y la equidad; por confiar plenamente en mí y por estar siempre presentes con sus consejos en cada etapa de mi vida.

Agradecimientos

De igual forma, extiendo mi gratitud a mi alma máter, la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, por su valioso aporte académico y ético a través de cada uno de los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales, en la Escuela Profesional de Administración de Empresas. De manera especial, agradezco a mis asesores, el Mgtr. Alex Humberto Vásquez Santisteban y el profesor Díaz Ríos Diógenes, por su mirada crítica, sus conocimientos, experiencia y constante motivación, que fueron esenciales para culminar exitosamente este proyecto.

La influencia del burnout en el compromiso organizacional de los colaboradores de una institución financiera, Chiclayo, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	gacetadental.com Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Trabajo del estudiante	<1%
7	Submitted to Corporacion Khipu S.A.C Trabajo del estudiante	<1%
8	1library.co Fuente de Internet	<1%

Índice

Resumen.....	6
Abstract.....	7
Introducción	8
Revisión de literatura.....	10
Materiales y métodos	18
Resultados y discusión	20
Conclusiones	29
Recomendaciones	30
Referencias.....	31
Anexos	33
Anexo 1. Instrumento de medición: Cuestionario.....	33

Resumen

La investigación tuvo por finalidad determinar la influencia del síndrome de Burnout en el compromiso organizacional de los colaboradores de una institución financiera, Chiclayo, 2023. Para lo cual se empleó un análisis cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental; recopilando información de 100 colaboradores que se encontraban trabajando en dicha institución durante el año 2023, utilizando como instrumento, un cuestionario. Los hallazgos señalan que el síndrome de burnout laboral ha incidido negativa y significativamente sobre el compromiso organizacional con un coeficiente de -0.915 y una significancia de 0.000 , además se demostró que el agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal han incidido significativa y negativamente en el compromiso organizacional de los colaboradores, especialmente en la despersonalización, la cual tuvo un coeficiente de correlación de -0.505 , la mayor parte del personal halla propenso a desarrollar burnout laboral y el tipo de compromiso organizacional de mayor prevalencia fue el normativo, en conclusión se determinó que el síndrome de Burnout si influye en el compromiso organizacional.

Palabras clave: Agotamiento emocional, Síndrome de Burnout, Compromiso organizacional, Desarrollo personal, Despersonalización.

Abstract

The purpose of the research was to determine the influence of Burnout syndrome on the organizational commitment of employees of a financial institution, Chiclayo, 2023. For this purpose, a quantitative analysis, descriptive level and non-experimental design was used, gathering information from 100 collaborators who were working in this institution during the year 2023, using a questionnaire as an instrument. The findings indicate that the burnout syndrome has had a negative and significant impact on organizational commitment with a coefficient of -91.5% and a significance of 0.000, it was also shown that emotional exhaustion, depersonalization and lack of personal fulfillment have had a significant and negative impact on the organizational commitment of employees, especially in the depersonalization, which had a correlation coefficient of -50. In conclusion, it was determined that Burnout syndrome does have an influence on organizational commitment.

Key words: Emotional exhaustion, Burnout syndrome, Organizational commitment, Personal development, Depersonalization.

Introducción

En la actualidad, el agotamiento mental es abordado en múltiples disciplinas en virtud al nivel de afectación que produce en el ser humano; esta situación se traslada al campo laboral cuando el colaborador se siente ahogado y con ganas de huir del trabajo que está realizando, convirtiéndose en un problema para muchas empresas en diferentes sectores, a esto se le denomina síndrome de burnout (Arias et al., 2019). Por su parte, la palabra estrés se acuñó por Hans Selye en el siglo XX, con el transcurrir del tiempo se instauró a distintos ámbitos, entre ellos, el organizacional. En dicha época era complicado ofrecer una solución dado que la problemática se desarrolla en torno al trabajador, así como una ausencia de concientización sobre el papel crucial del balance de la salud psíquica-física y el trabajo que experimenta el profesional ante una excesiva carga laboral, puesto que estos factores producen una baja productividad para la organización (Lauracio y Lauracio, 2020).

Sobre esta problemática se gestiona el eje de la investigación debido a que se manifiesta en trabajadores, cuyo cargo o desempeño profesional, demanda de una comunicación y compromiso organizacional, generalmente, en virtud a un ofrecimiento o un apoyo asistencial que progresivamente va desencadenando condiciones sintomáticas como la negativa percepción de sí mismo, estresores y ausentismo laboral que, en el enfoque teórico de Maslach y Jackson (1982) son agrupadas en 3 dimensiones conocidas como agotamiento emocional, despersonalización y realización personal (Lovo, 2020). Bajo ese orden, en una entidad financiera, el servicio está orientado a la persona, en forma directa e indirecta y en función a la propia actividad profesional, el colaborador debe actuar eficientemente para responder a las solicitudes de los usuarios, situación que no siempre es gestionada de forma adecuada y que, por la propia naturaleza de la prestación del servicio se desencadena el síndrome.

En el entorno internacional la [Organización Mundial de la Salud (OMS)] (2019), demostró al burnout como un trastorno de salud psicológica derivado de enfrentar crónicamente escenarios de alto estrés en el ámbito de trabajo, no gestionándose éstos adecuadamente, lo cual puede conducir a la presencia de una sensación crónica de agotamiento, alejamiento mental con respecto a las actividades desarrolladas o la adopción de actitudes cínicas con respecto al trabajo, y una reducción de la eficacia del trabajo; por su lado, Salazar et al. (2021) explican que el estrés laboral prolongado dentro de una organización del rubro financiero de Chile, durante la época del covid-19, afectó a más del 65% del personal, causado por estrés crónico, con un rendimiento decadente en sus labores para la institución, ante ello el autor detectó que el trato directo, así como las altas expectativas de los directivos que ejercían

presión sobre los colaboradores, indujo a un ausentismo, desmotivación, generando como consecuencia una falta de compromiso organizacional que impactó en toda la empresa, causando insatisfacción interna y una despersonalización en cada trabajador.

En el Perú, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2022) indica que las organizaciones financieras vienen demostrando un crecimiento sostenido en el Perú, refiriendo que este es un sector en importante crecimiento, y el cual presenta una alta capacidad de aumentar su demanda de colaboradores.

En el ámbito local, el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) (2022), refirió que en marzo del 2022, el crédito en la región Lambayeque se incrementó en un 1.7% interanual, lo cual demuestra poco dinamismo del mercado financiero lambayecano, por lo cual su demanda está en crecimiento leve, en este contexto, el manejo de la satisfacción y compromiso laboral es crucial para maximizar la productividad de sus colaboradores, el mejor rendimiento de los recursos internos de estas, garantizar la consecución de fines propios de la organización y reducir la rotación de colaboradores, con el coste monetario e implícito que genera en estas entidades. Por tanto, dadas las altas exigencias laborales, las condiciones de estrés propios del rubro, así como la duración de la jornada de trabajo, la posibilidad de desarrollar agotamiento laboral está afectando, pudiendo estos presentar diversos grados del síndrome, afectando su propia eficacia profesional, el compromiso hacia la organización donde se labora y el cumplimiento de objetivos, de este modo es fundamental establecer la pregunta de investigación: ¿Qué influencia tiene el burnout en el compromiso organizacional de los colaboradores en una entidad financiera, Chiclayo, 2023?

Esta indagación se justifica a nivel teórico, en base a que permitirá generar información objetiva y actualizada sobre el síndrome de burnout y compromiso organizacional cimentado en enfoques y modelos teóricos existentes.

Es por ello que Hernández (2014) menciona que la justificación metodológica son las estrategias que se van a aplicar para determinar si la información es confiable, en donde se emplearan nuevos conocimientos para que los demás investigadores lo tomen como referencia y puedan utilizarlos para otras investigaciones. Aquí se recogerá información de que ayude a solucionar cualquier duda referente a los objetivos de la investigación. Desde una perspectiva científica, este estudio resulta relevante porque permitirá entender cómo el agotamiento emocional y el estrés crónico asociados con el síndrome de agotamiento laboral crónico repercute de gran manera en el compromiso de la fuerza derivados del síndrome de trabajo, no solo en una entidad financiera, sino en diferentes

organizaciones. Esto podría afectar significativamente la productividad y el bienestar de estas personas, así como para la eficacia y el éxito financiero en Chiclayo.

Dado el problema de estudio planteado previamente, se establece como objetivo general de indagación, determinar la influencia del burnout en el compromiso organizacional de los colaboradores de una institución financiera, 2023. Es por ello que se presentan los objetivos específicos: identificar el nivel de burnout de los colaboradores en una institución financiera, Chiclayo, 2023; determinar el grado de compromiso organizacional de los colaboradores de una institución financiera, Chiclayo, 2023 y medir la influencia de las dimensiones de burnout en el compromiso organizacional. En este sentido, la hipótesis general del estudio será la siguiente: El burnout tiene una influencia significativa en el compromiso organizacional de los colaboradores de una institución financiera, Chiclayo, 2023.

Revisión de literatura

Dados los aportes precedentes al estudio, se verifica la definición del síndrome de Burnout como la condición que involucra agotamiento emocional, despersonalización y reducción en las capacidades y logros de los trabajadores es ampliamente aceptada por teóricos como Calvo et al. (2021) y Khalid et al. (2020). Se identifica que este síndrome conlleva a que los trabajadores se sientan alejados de su trabajo (Gillet et al., 2022) y mantenga comportamientos contraproducentes dentro de su ámbito laboral (Lubbadeh, 2021).

El compromiso laboral, por su parte, se conoce como la realización de esfuerzos, dedicación, concentración y resistencia al cumplir sus labores, siendo comprendido como el fenómeno inverso al síndrome de desgaste profesional según Holmström et al. (2023). Sin embargo, se ha señalado por algunos estudios un efecto causal de excesivo compromiso laboral, ya que los esfuerzos arduos y continuos desarrollados por este motivo pueden llevar al cansancio del trabajador, afectar sus patrones de sueño, sufrir de estrés crónico y, por tanto, desarrollar agotamiento laboral crónico según Obschonka (2023) y López et al. (2023). En este sentido, el enfoque del síndrome de desgaste profesional y el compromiso laboral como dos extremos de una misma dimensión ayuda a generar un acercamiento más apropiado, ya que refiere que la identificación de los factores que inciden sobre esta dimensión puede ser modificados, de manera que los trabajadores en situación del síndrome de Burnout laboral puedan hallarse nuevamente comprometidos con el cumplimiento de sus funciones (Rousseau et al., 2022).

En esa línea, trabajar en una entidad financiera constituye un rubro demandante y riesgoso, en el cual se puede llegar a laborar sin un horario delimitado, comprometiendo la esfera privada de los colaboradores (Hu et al., 2020), lo cual enfrenta a sus trabajadores a situaciones de alto

estrés (Soni y Agarwal, 2018) riesgo de padecer agotamiento laboral crónico y presentar intenciones de renuncia, explicando la alta rotación del personal en este tipo de organizaciones según Gillet et al. (2022) y Rajandran et al. (2019).

A su vez, el estrés laboral es un determinante del síndrome de Burnout en los trabajadores conforme a lo que señala Hassan et al. (2023), en Pakistán, en el cual establece que la elevada exposición de manera continua a estímulos o situaciones estresantes puede afectar sustancialmente el bienestar mental en los colaboradores, así como sus respuestas conductuales, cognitivas y afectivas, siendo este el origen del proceso de despersonalización vinculado al agotamiento laboral crónico. Del mismo modo, la formación de síndrome de Burnout reduce el compromiso laboral que presenta el personal, y afecta, a su vez, el grado de esfuerzo y apoyo que brindan los trabajadores al logro de las metas internas de la compañía.

Por su parte, Obschonka (2023), indica que un elemento que puede incidir de manera efectiva en esta relación inversa de compromiso laboral y el agotamiento laboral crónico es el sentimiento de avance propio y de proyectos individuales realizados, lo cual logra brindar un incentivo adicional a los trabajadores para aumentar el compromiso laboral, el cual no se halla dentro de quienes laboran para un tercero, el cual sin embargo, también tiene la capacidad de orillar a un individuos a exponerse a mayores cargas laborales y horarios más pesados, lo cual desemboque en el desarrollo de este síndrome.

Por su parte, Gillet et al. (2022), encuentra un vínculo más significativo entre la mejora de las condiciones de compromiso laboral y una reducción del síndrome de Burnout en trabajadores, tal como halló en el ámbito de los colaboradores perteneciente al sistema de defensa canadiense, hallando valores de diversos grupos de estos, entre los cuales, el primer perfil de trabajadores analizados presentaron una correspondencia de altos índices de agotamiento laboral crónico con 1.25 desviaciones estándar mayor a la media muestral y bajos niveles de compromiso laboral, con 2 desviaciones estándar bajo la media muestral; por su parte, el segundo perfil analizado presentó altos niveles del síndrome de burnout, con 1,4 desviaciones estándar superiores a la media y un compromiso laboral de 2 desviaciones estándar bajo esta.

Con respecto a esta afirmación, los resultados de Holmström et al. (2023), hallaron los grados de compromiso laboral y las dimensiones del síndrome de burnout laboral, determinando un valor de compromiso laboral de 4.67 en una escala de 1 a 6, lo cual refleja un grado elevada de compromiso en los colaboradores, mientras que en el caso de cansancio, los trabajadores hallaron niveles medios, con una valoración de 3.37 en una escala de 1 a 6, con respecto a actitudes cínicas, se encontró una persistencia de 2.47 con respecto a esta dimensión, mientras

que con respecto a la ineficiencia de los trabajadores, el valor hallado fue de 2.57, de lo cual se logra determinar que un elevado grado de compromiso laboral se correspondieron con un grado medio del agotamiento laboral crónico del personal, reflejando una situación de crowding-out entre estas variables, ya que según el autor, se infiere que dado el caso podrían coexistir niveles altos de compromiso laboral con niveles medio y hasta elevados del síndrome de desgaste profesional, por lo cual si bien la relación entre estos indica la presencia de una vinculación estadísticamente significativa, esto no conlleva que haya un efecto causa-efecto directo entre las mismas.

Según Malcom y Boyle (2023), también identifican que la aparición del síndrome de Burnout laboral resulta independiente de factores demográficos, verificando en su análisis que la aparición de los síntomas vinculados al síndrome de desgaste profesional no presentó dependencia de factores tales como edad ($p = 0.57 > 0.05$), género ($p = 0.74 > 0.05$), y de manera específica dentro de la organización estudiada, tampoco fue influida por el status laboral de junior o senior ($p = 0.74 > 0.05$), el cargo de administrador ($p = 0.72 > 0.05$) o el de ayudante de farmacia ($p = 0.74 > 0.05$). De esta manera, se logra observar que el síndrome de Burnout es un problema transversal a la sociedad tanto en términos de tipo de empleo, como por las características fisiológicas subyacentes.

Dada la vinculación del compromiso organizacional y la satisfacción laboral, se puede establecer también un crowding-out entre esta última y el agotamiento laboral crónico, la cual es señalada también por Rajandran et al. (2019), como el rol de la seguridad laboral, es decir el elemento mediador entre compromiso laboral y el síndrome de desgaste profesional, además un punto crucial en la gestión de la retención del capital humano. Es por ello que, al mejorar la satisfacción laboral, la gestión del estrés en el trabajo, el clima laboral, y otros factores que determinan el contexto en el que se labora son cruciales según los antecedentes de estudio para incidir sobre el síndrome de burnout y compromiso laboral que las compañías presentan.

Por su parte, el estudio de Yusnita y Gursida (2022), enfatizó bajo esta perspectiva el rol mediador de otros constructos con respecto al compromiso y el síndrome de desgaste profesional en el trabajo, siendo elementos que incide de manera significativa en la satisfacción y el compromiso del personal, de este modo, se identificó que los componentes del clima laboral como lo fueron el valor del trabajo y el balance de la vida laboral fueron significativos en la relación planteada, hallando que en el caso del valor del trabajo incidió directamente en la satisfacción laboral de un 0.433; el balance de la vida laboral tuvo gran impacto en la satisfacción laboral, incrementando esta con un efecto directo de 0.507, mientras que afectó el compromiso laboral, reduciendo las intenciones de abandono del trabajo en un 0.549. Bajo esa óptica, estudios

reflejan que el agotamiento laboral crónico es un fenómeno transversal presente en numerosas profesiones y puestos de trabajo, pues, tal como lo señalan Malcom y Boyle (2023), que está vinculado al síndrome de Burnout a profesiones de la salud y a docentes, los cuales son expuestos a largas jornadas laborales sin un descanso definido o situaciones de estrés constantes, a su vez, es un síndrome que pueda afectar a los estudiantes que ocupan algún cargo a nivel de su facultad; mientras que Hu et al. (2020), señaló que éste puede afectar a gerentes de entidades financieras.

Seguidamente se presentan las bases teóricas, el síndrome de Burnout o mayormente denominado como la fatiga en el centro de labores, según Lovo (2020) esta condición es una las causas más frecuentes en enfermedades laborales y de ausentismo, lo cual se puede ver reflejado en la calidad con la que se atiende a los diferentes tipos de usuarios, generando afectaciones en los mismo. Sumado a ello y de acuerdo con Lauracio (2020), este síndrome viene cobrando un importante un papel esencial en sociedad europeas de diversos países, razón por la cual en diversos países se ha decidido aprobar leyes en virtud de prevenir riesgos que puedan ocurrir en el ámbito del trabajo, como en el país de España que como parte de la protección a los trabajadores elaboró la mencionada Ley, en la cual se dispone la creación de módulos o unidades que evalúan y contrarrestan el proceso de estrés, disminuyendo accidentes laborales, ausentismo en el centro de trabajo, teniendo como propósito brindar un mejor nivel de atención, así como también un buen estado físico y por tal, un mejor estado de salud para los empleadores y los colaboradores.

Por su parte Tabares et al. (2020), comenta que el síndrome de burnout tiene un mecanismo constante donde se enfoca en atacar a los trabajadores más vulnerables donde tienen como factor determinante, el estrés laboral. Este síndrome ocurre principalmente a aquellas personas que ejercen una profesión en el ámbito educativo, de salud, justicia, hotelería, seguridad, entre otros. También, comenta que este término se acuñó en 1974 por Freudenberger, el cual es producto del vínculo que tiene el individuo y su trabajo, lo cual puede conducir al cansancio físico y emocional, producto de las relaciones laborales.

Así mismo, Castañeda y Sánchez (2022), refieren que dentro de la formación del síndrome de burnout laboral juegan un rol significativo diversos factores que regulan el vínculo entre una organización y sus colaboradores, resaltando entre éstas el papel que juega la satisfacción laboral, siendo un elemento mediador del síndrome de desgaste profesional y el compromiso laboral, no obstante, su rol en el análisis puede ser complejo debido a que, el enfoque de la satisfacción laboral puede estar dada según Herzberg establecida como panoramas distintos en donde el agotamiento laboral crónico puede ser vinculado con la insatisfacción laboral y la falta de interés por la organización.

El síndrome de Burnout, se inicia con la teoría DISC de Marston, durante las décadas de los 80 y 90, se efectuaron diversas investigaciones que permitieron plantear nuevos enfoques teóricos que otorgaron una importancia más alta a los elementos del ámbito organizacional y psicosocial del personal, de manera que las particularidades de cada puesto laboral, el ambiente de las organizaciones y los factores socioeconómicos son los elementos determinantes del desarrollo del síndrome de desgaste profesional en los colaboradores. Considerando esto, se formuló un enfoque teórico que buscó examinar aspectos personales relevantes asociados al liderazgo, el cual es el modelo DISC, siendo propuesta originalmente por William Marston, donde explica 4 aspectos de la personalidad que afectan las relaciones entre personas: Dominante, Influyente, Estable y Conciencioso, donde estos estilos de personalidad se hallan referidos a cómo se percibe el poder que se ejerce en el ambiente, tanto si esto se realiza de modo favorable como si no (Riquelme & Arias, 2022).

Por otro lado, es interesante también conocer la teoría de Freudenberg, donde el autor visualizó que gran parte de participantes de su investigación, con una antigüedad en su puesto laboral superior a un período anual, padecían una reducción paulatina de las energías que presentan, hasta un punto en el que se encuentran agotadas, encontrándose en estas síntomas ansiosos y depresivos, y la prevalencia de actitudes agresivas o que muestran encontrarse desmotivados, todas estas particularidades las denominó síndrome de burnout, que significa desgaste (Garcés et al., 2020).

Finalmente, el modelo más utilizado, es el Modelo del Síndrome de Burnout o Inventario Burnout de Maslach (MBI), esta teoría señala que este síndrome se vincula con la sobrecarga laboral, incluyendo comportamientos y emociones negativas que se expresan a los demás colaboradores, e incluso a su mismo papel profesional. Maslach refiere que el síndrome de desgaste profesional es un síndrome que contienen tres variables endógenas y que por su naturaleza no va a permitir que los trabajadores desarrollen sus actividades con normalidad; cabe mencionar que las carreras profesionales que se ven perjudicadas por el agotamiento emocional están estrechamente ligadas al Burnout, llegando a desencadenar la reducción en los vínculos sociales, familiares y a ellos mismos (Olivares, 2018).

La evaluación o medición de Maslach, tiene como dimensiones del síndrome de burnout, según Cruz y Puentes (2017), el síndrome de desgaste profesional hace referencia al ámbito psicológico, en el cual se desarrollan mecanismos para responder a situaciones perennes de estrés a nivel interpersonal y laboral, consta de tres variables endógenas: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal, siendo referidas de forma inicial por Maslach y Jackson.

El cansancio emocional, según Vidotti et al. (2019), esta variable se puede determinar como el cansancio emocional o agotamiento emocional, fatiga o vacío que puede llegar a experimentar el trabajador frente a escenarios en el cual se le sobre exija, sobrecargándolo con labores que superan los recursos emocionales disponibles en él. Así mismo, el colaborador percibe en el ámbito afectivo que no se halla en condiciones de continuar con sus labores. Así, esta situación produce que los trabajadores se sientan sin energía y tenga un interés menor en el cumplimiento de sus labores, causando insatisfacción e irritabilidad.

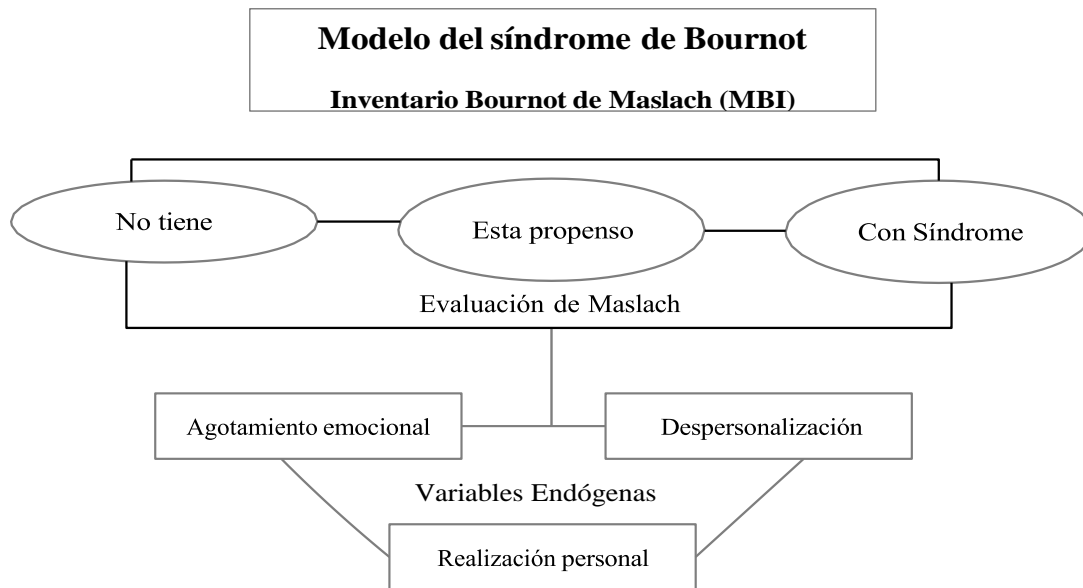
Sumado a ello, Gómez et al. (2017) manifiesta que los colaboradores no tienen la paciencia de atender a todos los clientes con la mejor amabilidad y debido a la exigencia se logra atender a todos, pero con la sobrecarga laboral afectando su estado de salud, concentración y desmotivación para continuar con el trabajo. La empresa en muchos casos pretende agotar todos los recursos para que los clientes sean atendidos pues de esta forma se logra recaudar mayores ganancias.

En lo que respecta a la despersonalización o también llamada cinismo, Guillet et al. (2022) la considera como aquella respuesta negativa por parte del trabajador hacia la persona que recibe sus servicios. La característica de esta dimensión es la insensibilidad, la apatía, indiferencia, considerando en ciertos casos a las personas como objetos. Ejecutando esta serie de actitudes, lo que busca el colaborador es distanciarse de los individuos beneficiados por las labores que realiza. Por parte de Lozano (2021), esta dimensión conlleva comportamientos cínicos y deshumanizados que se ejecutan en contra de los usuarios.

La falta de realización personal, esta dimensión es considerada como el último componente del síndrome de desgaste profesional, también es denominado como la ausencia de eficacia profesional. Según López et al. (2022), el trabajador se siente incompetente, y crea un mal autoconcepto, así como niveles reducidos de desempeño y desarrollo a nivel profesional. Pierde los ideales que lo dirigen, y se siente fracasado e inútil. Así, el individuo que sufre síndrome de burnout es capaz de dejar de lado actividades con respecto a su familia, su entorno social y la recreación personal. De este modo, se llega a incidir negativamente en la capacidad de desarrollo de sus labores y en el vínculo que se guarda con respecto a los usuarios.

El esquema de la evaluación según el modelo de Maslach:

Figura 1
Modelo de Maslach



Nota: Elaborado por el investigador, tomado de Maslach (1996).

El compromiso Organizacional, es el recurso principal de la organización es su fuerza laboral. Cuando una empresa desea alcanzar sus objetivos, primero debe satisfacer las necesidades de su fuerza laboral hasta el momento de cumplir su deber, la cual es percibida hacia la organización, como lo demuestran los estándares de reciprocidad, por ejemplo (Strange y Frances, 2023).

Para Becker (1960), el compromiso se desarrolla debido a que un individuo hace una apuesta paralela, vincula intereses distintos con una línea de actividad consistente. A lo que Kanter (1968), indica que la afectividad y la emoción están vinculadas con el compromiso de un individuo. Algunos años después, Hrebiniak y Alutto (1972), definen el compromiso como un fenómeno estructural generado en la relación entre individuo y organización, así como de la alteración de las apuestas paralelas a lo largo del tiempo (Rossenberg y otros, 2022).

El compromiso organizacional, se inicia con teoría de Mowday, Porter y Steers, en esta se puede manifestar que es la motivación que siente el colaborador para realizar su trabajo con total plenitud, identificado con la organización, así mismo, es caracterizado por 3 elementos relacionantes, los cuales son: (a) aceptar y creer en los valores y objetivos institucionales, (b) la voluntad de los individuos dirigida a que se desarrollen esfuerzos que beneficien a la entidad, y (c) el anhelo de continuar formando parte de la empresa (Fonseca et al., 2019).

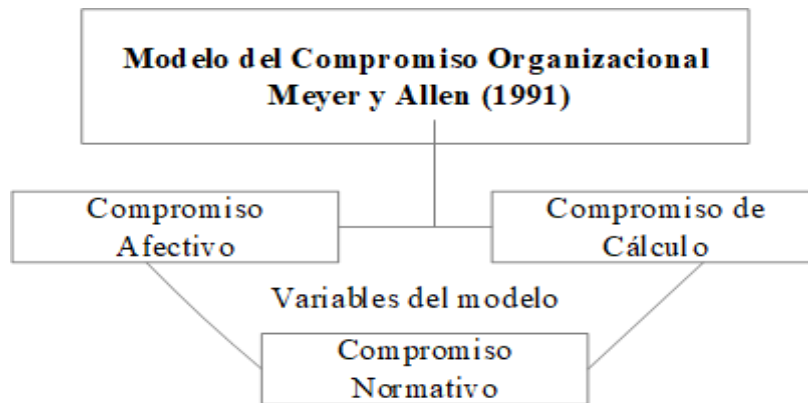
La teoría más utilizada y de mayor prioridad, se encuentra en el modelo de Allen y Meyer (1991), existen tres variables endógenas para el compromiso de los colaboradores, siendo estos

el compromiso afectivo, compromiso de cálculo y el compromiso normativo. En 1997, Meyer y Allen revisaron su definición previa, identificando tres factores: compromiso afectivo, compromiso normativo, compromiso de continuidad (Basel, 2019).

Esquema de la evaluación según el modelo de Meyer y Allen:

Figura 2

Modelo de Meyer y Allen



Nota: Elaborado por el investigador, tomado de Maslach (1991).

Entre las dimensiones del compromiso organizacional, según la teoría de Allen y Meyer, tenemos al compromiso afectivo que se refiere al anhelo de mantenerse como parte de una entidad dada la conexión emocional que presenta con respecto a esta, siendo una condición psicológica que define como un colaborador se vincula a la entidad donde labora. Así, aquellos trabajadores con elevado compromiso afectivo se sienten identificados con la organización, buscando participar activamente de ella, y disfrutando el formar parte de la misma, de modo que se sienten más comprometidos a que se logren las metas institucionales planteadas (Yahaya y Ebrahim, 2016). Así, esta dimensión cuenta con 3 elementos constituyentes, siendo: (1) afinidad psicológica con una compañía; (2) se hallan asociados a la entidad; y (3) anhelan continuar formando parte de su institución (Strange y Frances, 2023).

El compromiso de continuidad, este se define como el anhelo de mantenerse como parte de la institución en la que labora debido al entendimiento de los costos que conlleva dejarla. Así, esto se vincula al aporte de la entidad en períodos previos. Así, cuando los colaboradores son conscientes de su aporte a una entidad, se sienten comprometidos con esta, percibiendo potenciales beneficios de mantener su empleo, o de posibles costos en caso decidan retirarse de la organización, por lo cual, se trata de un análisis de costo de oportunidad la decisión de permanecer en una organización, y de seguir esforzándose tal como se espera para el puesto laboral al cual se pertenece.

Y el compromiso normativo, es el anhelo de continuar como parte de una entidad al sentirse obligado a ello (Allen y Meyer, 1991). Así, este tipo de compromiso surge por la percepción de los colaboradores de que continuar en la entidad es ético o correcto, incluyendo su escala valorativa en la formulación de esta, la cual guía el comportamiento ético y percepción por parte del personal en la decisión de proseguir en su puesto de trabajo y continuar brindando el esfuerzo requerido para este mismo, aun cuando no exista vinculación emocional de por medio más allá de la sensación de deber.

Materiales y métodos

El presente estudio presentó un enfoque cuantitativo debido al empleo de un análisis estadístico en su formulación, por medio del cual se dimensiona y se brinda un acercamiento preciso de las variables, a través de una escala ordinal. Asimismo, fue de tipo aplicada ya que se abordó de manera directa una problemática observada en la realidad, considerando un nivel correlacional porque buscó encontrar la relación de las variables en investigación y, por último, se empleó un diseño no experimental debido a que se analizó la problemática en su estado y contexto natural, sin manipular su situación en ningún momento (Arias y Covinos, 2021). Con respecto a la población fue finita, considerando a 100 colaboradores de una institución financiera, conformados por administrador de agencia, jefe de operaciones, jefe de caja, analistas, supervisores y recibidores pagadores, del ámbito público durante el 2023 en Chiclayo, considerando cierto criterio de inclusión el tiempo de servicio mayor a 1 año, se empleó un muestreo de tipo censal por lo que la muestra y la población son idénticas entre sí, por ende, la lista de colaboradores estuvo conformada por 100, es decir se trabajó con toda la población.

Se emplearon 2 cuestionarios, el primero fue de Maslach Burnout Inventory (MBI) el cual contiene 22 ítems y la escala del compromiso organizacional (ECO) que contiene 18 ítems, ambos con escala likert teniendo 5 alternativas desde 1= Totalmente en desacuerdo hasta 5= Totalmente de acuerdo adaptados por Chávez (2019) cuya validez de contenido del cuestionario se determinó mediante 3 expertos, quienes evaluaron el contenido y criterio de los ítems, para que la recopilación de información se haya realizado de manera idónea. Para obtener la confiabilidad, se utilizó una muestra piloto de 100 participantes y se desarrolló por medio de la prueba Omega McDonald (ω) obteniendo un valor de 0.856; por lo que, demuestran la confiabilidad del instrumento aplicado, siendo que sus respuestas presentan una vinculación estadística óptima para la medición de las variables (ver anexo 3).

Además, para el recojo de información se procedió con los permisos respectivos al área encargada de la entidad financiera, seguidamente se aplicó un simulacro de encuesta, y

obteniendo la confiabilidad del instrumento, posteriormente se dirigió a la entidad para la recolección de datos, encuestando a los 100 trabajadores que constituyeron la muestra de estudio, dicha encuesta duró aproximadamente 20 minutos, finalmente la información recogida se tabuló y procesó estadísticamente.

Por otro lado, se analizaron los datos de acuerdo a la prueba Kolmogorov-Smirnov donde se puede ver los valores tanto de las variables con sus dimensiones resultaron ser mayores a 5%, es decir, presentan distribución normal. En consecuencia, se tomó la decisión de emplear la prueba paramétrica de una regresión lineal para corroborar las hipótesis planteadas. Asimismo, para el análisis de los datos, se extrajeron en una base de datos y se procesaron en Microsoft Excel para realizar el análisis correspondiente.

La investigación se rigió por varios principios éticos fundamentales. En primer lugar, el principio de beneficencia buscó brindar un aporte benéfico a la sociedad y sus integrantes, priorizando políticas que mejoraran la situación de la compañía de estudio y sus colaboradores, atendiendo el síndrome de desgaste profesional y generando resultados mejorados a través de un mayor compromiso laboral. En ningún momento se buscó causar daño a la población, seres vivos o el medio ambiente. Además, el principio de veracidad aseguró que toda la información proporcionada fue precisa y confiable, sin manipulación de datos, resultados o conclusiones, reflejando la realidad conforme a la metodología establecida. El principio de participación libre, voluntaria e informada garantizó que cada individuo participe por elección propia, se le detalló la mecánica de la encuesta. Asimismo, el principio de justicia fue fundamental, tratando a cada individuo de manera igualitaria y justa, respetando su dignidad y valor intrínseco, sin discriminación alguna. Por último, el principio de rigor científico respaldó todo el proceso de investigación, basándose en teoría y convenciones científicas, con un nivel aceptable de validez científica, manteniendo la integridad y credibilidad del estudio ante otros investigadores e instituciones académicas relacionadas.

La operacionalización de variables:

Tabla 1

Cuadro de operacionalización de las variables síndrome de burnout y compromiso organizacional.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Burnout	Cansancio emocional	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Sobrecarga emocional. ▸ Agotamiento físico. 	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20
	Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Actitud negativa entre el personal y clientes. ▸ Desinterés 	5, 10, 11, 15, 22
	Falta de realización personal	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Consecución de logros. ▸ Autoestima baja. 	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21
Compromiso Organizacional	Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Emociones. ▸ Significancia. ▸ Pertenencia. 	1, 2, 6, 12, 14, 18
	Compromiso Continuidad	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Conveniencia. ▸ Coste económico. ▸ Comodidad. 	3, 7, 9, 10, 11, 15
	Compromiso Normativo	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Obligación moral. ▸ Lealtad. ▸ Deber. 	4, 5, 8, 13, 16, 17

Nota: Elaboración propia, adaptada del trabajo realizado por Chávez, C. G. (2022).

Resultados y discusión

Los resultados, con respecto al primer objetivo específico del estudio, se desarrolló el siguiente análisis.

Tabla 2

Nivel del síndrome de burnout en los colaboradores de una institución financiera, Chiclayo 2023.

	Frec.	%	% válido	% Acum.
No tiene	24	24.0	24.0	24.0
Propenso	52	52.0	52.0	76.0
Si tiene	24	24.0	24.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Se identificó en la tabla 2, que un 52% del total del personal de la entidad financiera pública en Chiclayo presentaron un nivel “propenso”, porque dentro de las respuestas que se seleccionaron por los colaboradores, especificaron que a consecuencia de su sobrecarga laboral empezaron a tener una actitud negativa entre los compañeros y los clientes y, un desinterés por las actividades que realizaba. Así mismo hay un 24 % que, si tiene el síndrome de burnout, donde manifestaron que presentan un agotamiento físico, una baja autoestima y falta de interés con los objetivos de la organización. Y un 24 % demostró que realiza sus actividades de forma normal, siempre predispuestos a atender a los clientes con total vocación de servicio.

Así mismo, con relación al segundo objetivo específico del estudio, se realizó el análisis presentado:

Tabla 3

Estado del compromiso organizacional en los colaboradores de una institución financiera, Chiclayo 2023.

	Frec.	%	% Válido	% Acum.
Compromiso Nulo	29	29.0	29.0	29.0
Compromiso Parcial	36	36.0	36.0	36.0
Compromiso Total	35	35.0	35.0	35.0
Total	100	100.0	100.0	

Es observable en la tabla 3 que, con respecto al compromiso organizacional, el 36 % de los colaboradores ha presentado un compromiso parcial, donde influye mucho el coste económico para poder demostrar ese compromiso con la organización, ya que si sus remuneraciones son mayores su compromiso es más óptimo con la organización. Así mismo hay un 29 % de colaboradores que no tienen ningún tipo de compromiso con la organización porque no sienten el deber de cumplir correctamente con su trabajo, lealtad con la institución de dar una calidad de servicio y dar una buena imagen de la institución. Y un 35% de colaboradores que si tiene un compromiso con la institución, que aspira a realizar una línea de carrera., que se siente cómodo con sus actividades y que brinda una buena atención a los clientes en cada visita.

Con relación al tercer objetivo específico, se realizó el siguiente análisis:

Tabla 4

Resumen del modelo del cansancio emocional y compromiso organizacional

Modelo.	R.	R ²	R ² correg.	Error estim.
1	,885 ^a	,784	,782	5,007

Nota. Var. Indep.: (Constante), Cansancio Emocional

Tabla 5

Anova del modelo del cansancio emocional y compromiso organizacional

Modelo.	Σ cuadrados.	gl.	Media cuad.	F.	Sig.	
1	Regresión	8913,917	1	8913,917	355,523	,000 ^b
	Residual	2457,123	98	25,073		
	Total	11371,040	99			

Nota. Var. Dep.: Compromiso organizacional, Var. Indep. (Constante): Cansancio emocional

Dadas las tablas 4 y 5, se demuestra el análisis de regresión, que detalla la incidencia del cansancio emocional sobre el compromiso organizacional; del cual se obtuvo un R cuadrado de 0.784 (74.8%), demostrando que el modelo es óptimo para el análisis del compromiso organizacional en el ámbito estadístico, considerando al cansancio emocional como factor determinante.

Tabla 6

Influencia del cansancio emocional y el compromiso organizacional en los colaboradores del sector financiero, Chiclayo 2023.

Modelo	Coef. no estand. B.	Error típico.	Coef. Tipif. B.	t.	Sig.
1	(Constante)	35,926	1,018	35,289	,000
	Cansancio Emocional	-,744	,039	-,885	,000

Nota. Var. Indep.: Compromiso organizacional

De este modo, en la tabla 6, se identifica una influencia negativa elevada del cansancio emocional y el compromiso organizacional en los encuestados, otorgado por un coeficiente de -0.744 (74%), se requiere de emplear medidas que permitan un vínculo más estrecho entre colaborador y compañía, mejorando el esfuerzo que estos están dispuestos a realizar en favor de la organización, reflejándose así en resultados financieros y de productividad y competitividad.

Tabla 7

Resumen del modelo de la despersonalización y compromiso organizacional

Modelo.	R.	R²	R² correg.	Error estim.
1	,876 ^a	,768	,765	5,191

Nota. Var. Indep: (Constante), Despersonalización

Tabla 8

Anova del modelo de la despersonalización y compromiso organizacional

Modelo.	Σ cuadrados.	gl.	Media cuad.	F.	Sig.	
1	Regresión	8730,221	1	8730,221	323,976	,000 ^b
	Residual	2640,819	98	26,947		
	Total	11371,040	99			

Nota. Var. Dep.: Compromiso organizacional, Var. Indep.: (Constante), Despersonalización

Del mismo, modo en las tablas 7 y 8 se evidencia el análisis de regresión, que detalla cómo afecta la despersonalización en el compromiso organizacional en el personal; del cual se obtuvo un R cuadrado de 0.768, demostrando que el modelo es óptimo para el análisis del compromiso organizacional en el ámbito estadístico, considerando a la despersonalización como factor determinante.

Tabla 9

Influencia de la despersonalización y el compromiso organizacional en los colaboradores del sector financiero, Chiclayo 2023.

	Modelo	Coef. no estand.		Coef. Tipif.	t.	Sig.
		B.	Error típico.	B.		B.
1	(Constante)	35,555	1,082		32,863	,000
	Despersonalización	-1,505	,084	-,876	17,999	,000

Nota. Var. Dep.: Compromiso organizacional

Además, en la tabla 9, es identificable que la despersonalización en los colaboradores se ha vinculado negativamente con respecto al compromiso organizacional que estos presentan, con un coeficiente de -1.505, siendo la dimensión que mayor influencia presenta sobre el compromiso laboral, con efectos sobre los resultados obtenidos por la organización.

Tabla 10

Resumen del modelo de la falta de realización personal y compromiso organizacional

Modelo.	R.	R²	R² correg.	Error estim.
1	,897 ^a	,804	,802	4,764

Nota. Variables Indep: (Constante), Falta de realización personal

Tabla 11

Anova del modelo de la falta de realización personal y compromiso organizacional

Modelo.	Σ cuadrados.	gl.	Media cuad.	F.	Sig.	
1	Regresión	9146,678	1	9146,678	402,980	,000 ^b
	Residual	2224,362	98	22,698		
	Total	11371,040	99			

Nota. Var. Dep.: Compromiso organizacional, Var. Indep.: (Constante), Falta de realización personal

Así mismo, en las tablas 10 y 11 se evidencia el análisis de regresión, que detalla el efecto de participar en el cumplimiento de las metas de la organización; del cual se obtuvo un R Así mismo el modelo es óptimo para el análisis del compromiso organizacional en el ámbito estadístico, considerando a la falta de logro de objetivos como factor determinante.

Tabla 12

Influencia de la falta de realización personal y el compromiso organizacional en los colaboradores del sector financiero, Chiclayo 2023.

Modelo	Coef. no estand.		Coef. Tipif.	t.	Sig.
	B.	Error típico.	B.		
(Constante)	25,804	1,419		18,183	,000
1 Falta de realización personal	-,915	,046	-,897	20,074	,000

Nota. Var. Dep.: Compromiso organizacional

Se observa, además, que la falta de realización personal ha incidido de manera significativa con el compromiso organizacional, demostrándose con un parámetro correlacional de -0.915, de manera que esta falta de realización personal afecta el logro de objetivos en los colaboradores debido a que estos no logran sentir que el trabajo colabora a lograr sus objetivos de vida.

De tal manera, en relación al objetivo general, se desarrolló el siguiente análisis:

Tabla 13*Resumen del modelo de síndrome de Burnout y el compromiso organizacional*

Modelo	R.	R ²	R ² correg.	Error estim.
1	,978a	,956	,955	2,269

Nota. Var. Indep.: (Constante), síndrome de Burnout

Tabla 14*Anova del modelo de síndrome de Burnout y el compromiso organizacional*

Modelo		Σ cuadrados.	gl.	Media cuad.	F.	Sig.
1	Regresión	10866,294	1	10866,294	2109,768	,000b
	Residual	504,746	98	5,150		
	Total	11371,040	99			

Nota. Var. Dep.: Compromiso organizacional, Var. Indep.: (Constante), síndrome de Burnout

Así mismo, en las tablas 13 y 14 se evidencia el análisis de regresión, que detalla el efecto del síndrome de desgaste profesional en el compromiso organizacional en los colaboradores; del cual se obtuvo un R cuadrado de 0.978, demostrando que el modelo es óptimo para el análisis del compromiso organizacional en el ámbito estadístico, considerando al síndrome de burnout como factor determinante.

Tabla 15*Influencia de síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en los colaboradores del sector financiero, Chiclayo 2023.*

Modelo	Coef. no estand.		Coef. Tipif.		t.	Sig. B.
	B.	Error típico.	B.			
1	(Constante)	25,804	1,419		18,183	,000
	Burnout	-,925	,046	-,897	20,074	,000

Nota. Var. Dep.: Compromiso organizacional

Así mismo, en la tabla 15, se demuestra que el síndrome de burnout influye de manera significativa en el compromiso organizacional, demostrándose con un parámetro de regresión de -0.925 de manera que el síndrome de burnout afecta el compromiso organizacional del personal a consecuencia de criterios de autorrealización baja, cansancio emocional y despersonalización de los trabajadores.

Así, se determina que el síndrome de síndrome de desgaste profesional en todas sus formas tiene un efecto que reduce el compromiso laboral, y dado que se determinó que ya los colaboradores de la institución

analizada se encuentran propensos a desarrollar este síndrome, es necesario abordarlo apropiadamente a través de diversas medidas de gestión del estrés y de técnicas que procuren la satisfacción del colaborador con respecto a su puesto laboral, la misma institución debe de implementar nuevas medidas para recuperar el rendimiento de los colaboradores y así tener mejores resultados.

Discusión

De acuerdo a los resultados El análisis de los hallazgos respecto al objetivo principal del estudio del análisis, se identificó que el burnout ha afectado de manera significativa al compromiso organizacional observado en el equipo humano de la institución financiera en Chiclayo, teniendo un coeficiente -0.925 y una significancia de 0.000 , por lo cual se determinó que el incremento del desgaste emocional entre los colaboradores reduce la vinculación afectiva de estos a su trabajo, el grado de identificación que presentan y el esfuerzo que se disponen a realizar en función del logro de los fines propuestos por la institución.

Este aporte se corresponde con lo señalado por Obschonka et al. (2023), quien refiere que el burnout guarda relación con el nivel de compromiso mostrado por los empleados, en especial bajo el ámbito del avance profesional e individual, siendo este un vínculo que debe ser considerado apropiadamente por los gestores del talento humano de una organización para llevar a cabo políticas óptimas de gestión del personal. Así mismo, se corresponde al aporte de Gillet et al. (2022), el cual halló una vinculación inversa del síndrome de desgaste profesional y la fidelidad del trabajador hacia el cumplimiento de sus deberes laborales y la organización para la cual trabajan.

Así mismo, considerado el primer objetivo específico, con respecto al burnout entre el personal de una institución financiera, Chiclayo, 2023, se logró identificar que hasta un 52% de los colaboradores se encontró susceptible a padecer los efectos del burnout, y un 24% de estos ya lo tiene, reflejando la magnitud de este problema de salud laboral, requiriendo de un abordaje prioritario de manera que se atienda a las necesidades psicológicas de los colaboradores, se reduzca la acumulación de estrés en estos y se mejore el grado de bienestar individual así como la sensación de realización profesional, incidiendo de este modo sobre los principales factores determinantes del burnout laboral.

Este hecho evidenciado se corresponde con lo señalado por Calvo et al. (2021), el cual refiere que el Burnout implica una experiencia marcada por la fatiga emocional profunda, así como despersonalización y un menor logro profesional y personal de los colaboradores, hallando todos estos síntomas en cierto grado en el 76% del personal, presentando síndrome de desgaste profesional o estando propensos a desarrollarlo debido a las características propias del trabajo desarrollado por estos y la intensa carga de tensión emocional que enfrentan. Así también se coincide con lo referido por Khalid et al. (2020), en cuanto a la prevalencia transversal de este síndrome entre las diversas profesiones, ya

que todas estas involucran niveles de estrés en mayor o menor grado, lo cual se termina reflejando en los colaboradores de la entidad estudiada. Por su parte, se guarda relación con lo señalado por Hu et al. (2020), quien estudió la situación del burnout en entidades financieras, las cuales según los autores por la propia naturaleza de sus actividades llegan a presentar jornadas laborales muy extendidas y altos niveles de estrés entre sus colaboradores.

Por su lado, en lo que concierne al segundo objetivo planteado, se logró identificar que el nivel de compromiso organizacional más señalado por parte de los colaboradores de la compañía es el compromiso parcial, el cual llegó a representar hasta el 36% de las respuestas de estos, seguido del compromiso total con un 35% de los colaboradores señalando este, y el que fue referido con menor frecuencia fue el compromiso nulo, el cual solo registra el 29% de los colaboradores. Así, se resalta la importancia que el compromiso nulo juega sobre los colaboradores en su relación con la compañía, y se debe emplear este para el desarrollo de estrategias enfocadas en fortalecer el compromiso organizacional, y otras políticas que aporten al refuerzo de las demás dimensiones del compromiso organizacional.

Este hallazgo se relaciona con lo que señalan Holmström et al. (2023), como aquel fenómeno que involucra dimensiones contrarias a la condición de agotamiento derivada del trabajo, presentando un enfoque hacia un estado de involucramiento personal con las labores que se realizan en la organización, tanto a nivel normativo, además de parcial, como conductual y afectivo; por su parte, se observa una correspondencia con lo que señala Obschonka (2023), así mismo la satisfacción laboral juega un papel fundamental en el proceso formativo del compromiso organizacional de los colaboradores, siendo que este se vincula especialmente al compromiso parcial referido por los colaboradores de la institución financiera analizada.

Finalmente, con respecto al tercer objetivo específico, se identificó que las dimensiones del síndrome del síndrome de desgaste profesional han incidido sobre el compromiso laboral de manera significativa, ya que las personas que ha sido evaluadas han manifestado que él ha afectado su compromiso con la organización, al no poder dar su máxima dedicación para alcanzar los fines propuestos y cumplir con el propósito institucional

Conclusiones

Se determina que los colaboradores de una institución financiera de Chiclayo se encontraban en un nivel propenso a padecer de síndrome de burnout, por diferentes factores como el agotamiento emocional, las horas de jornada laboral y niveles de estrés por estar expuestos a muchas horas en atención al público.

Con respecto al segundo objetivo específico, podemos observar que en su mayoría los trabajadores se sienten obligados a mantenerse como parte de la organización, porque este ocupa un lugar de alta importancia en su escala valorativa individual y por ende la experiencia, les permitirá nuevos cargos y/o oportunidades.

Es así que, dentro del análisis de investigación, se determina que las variables de estudio vienen especificando con mayor relevancia la despersonalización en donde se reduce el compromiso organizacional, porque no se le prestó la debida atención a un problema que se viene presentando en diferentes sectores y que se debe implementar nuevas medidas para prevenir el síndrome de burnout y se tenga mejores condiciones laborales.

Finalmente, en el objetivo general, se determinó que el síndrome de burnout tiene gran influencia sobre el compromiso organizacional del personal de una entidad financiera en Chiclayo, y ello se centró en la poca valoración del compromiso organizacional, así como del esfuerzo que cada uno a puesto para realizar sus actividades laborales y demostrar que a pesar de las dificultades buscan cumplir con sus objetivos.

Recomendaciones

Se recomienda que se realicen diagnósticos recurrentes acerca del estado del síndrome de burnout entre los colaboradores de la entidad financiera analizada de Chiclayo, de modo que se puedan establecer medidas de atención psicológica que aborde el estrés del personal y la prevalencia del síndrome de burnout, y así lograr a través de pausas activas, niveles óptimos de eficiencia y competitividad organizacional al mejorar el estado del compromiso organizacional en la entidad, reduciendo por este medio también los costos laborales vinculados a la rotación de personal, incluyendo la atracción de capital humano y su capacitación, con efectos positivos para la institución y todo el equipo de trabajo.

Es fundamental proporcionar formación continua al personal con el fin de fortalecer sus competencias y optimizar su desempeño profesional. en el manejo de emociones y situaciones para mejorar el clima laboral ya que esto influye en la productividad de cada colaborador, este constituye un factor determinante para el adecuado desempeño de los trabajadores.

Se recomienda, para futuros investigadores, analizar de manera rigurosa la interrelación existente entre las distintas dimensiones que componen las variables en estudio. siendo consideradas en otros rubros y condiciones, analizando si los hallazgos obtenidos son consistentes con la evidencia resultante de otras empresas, con una estructura laboral distinta, encontrando los niveles de estrés diversos entre su personal, un clima organizacional diferente, pudiendo incluir también estos factores como determinantes del vínculo entre síndrome de burnout y compromiso organizacional, profundizando en este vínculo teórico considerado.

Se recomienda emplear acciones estratégicas de intervención dirigidas a prevenir y controlar el exceso de carga laboral, para disminuir el síndrome de burnout y aumentar el compromiso laboral considerando como elemento determinante a la satisfacción laboral, analizada desde el enfoque teórico de Herzberg de los dos factores, identificando si la reducción del síndrome de burnout se puede lograr con la mejora del compromiso organizacional y un aumento de la satisfacción laboral, de este modo se tendrá un mejor desempeño en la institución por parte de los colaboradores.

Referencias

- Abebe, A., y Assemie, A. (2023). Quality of work life and organizational commitment of the academic staff in Ethiopian universities. *Heliyon*, 9(4).
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844023023460>
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (Primera Edición ed.). Arequipa-Perú: ENFOQUES CONSULTING EIRL.
https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Arias, L., Ceballo, K., y Huamani, J. (2019). Burnout síndrome in school and university teachers: a psychometric and comparative análisis in the city of Arequipa. *Propósitos y Representaciones*, 7(3).
<https://doi.org/http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n3/a04v7n3.pdf>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2022). *Lambayeque: Síntesis de Actividad Económica. Marzo 2022*. Banco Central de Reserva del Perú:
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Piura/2022/presentacion-lambayeque-03-2022.pdf>
- Basel, A. (2019). Compromiso organizacional: una revisión de la literatura conceptual y empírica, una agenda de investigación. *International American Business Training & Testing*, 11(1), 78-119.
- Bohrt, R., y Díaz, F. (2018). El compromiso organizacional y su relación con el intercambio líder-empleado y la satisfacción personal. *Revista de trabajo y seguridad social*, 187-212. <https://n9.cl/aj45oa>
- Burga, C., y Chávez, S. (2019). Relación entre los niveles del síndrome de burnout y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa MAXLIM S.R.L., Cajamarca

2018. Cajamarca, Perú.
<https://n9.cl/njnkx>

- Cabellos, S., Loli, R., Sandoval, M., y Velásquez, R. (2020). Niveles de burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de educación superior. *Revista cubana de enfermería*, 36(2). <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3328/595>
- Calvo, J. M., Kwatra, J., Yansane, A., Tokede, O., Gorter, R. C., y Kalendarian, E. (2021). Burnout y compromiso laboral entre los dentistas estadounidenses. *Journal of Patient Safety*, 17(5), 398 - 404. <https://shorturl.at/jkxEG>
- Castañeda, L. L., y Sánchez, A. (2022). Satisfacción laboral y burnout en personal docente. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 12(24), 230-246. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S1390-86182022000200230&script=sci_arttext
- Chávez, C. (2019). *Influencia del síndrome de burnout en el compromiso organizacional del personal que labora en la red de Salud, Lambayeque*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Lambayeque. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4847/1/TL_ChavezRamirezCristian.pdf
- Cotrina, G. (2021). Nivel de las dimensiones del síndrome de burnout en el personal del centro de salud Pachacútec, 2020. Cajamarca, Perú. [https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4342/TESIS%20GISSE LA%20COTRINA%20FLORES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4342/TESIS%20GISSE%20LA%20COTRINA%20FLORES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cruz, D., y Puentes, A. (2017). Relationship between different dimensions of the Burnout syndrome and the coping strategies implemented by security guards at a private corporation from Tunja (Col). *Simón Bolívar University Magazine*, 20(38), 268-281. <http://www.scielo.org.co/pdf/psico/v20n38/0124-0137-psico-20-38-00268.pdf>

Anexos

Anexo 1. Instrumento de medición: Cuestionario

LA INFLUENCIA DEL BURNOUT EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA, CHICLAYO, 2023



Estimado participante, esta cordialmente invitado a contestar este instrumento, el cual no revelará sus datos, con el fin de conocer su percepción sobre ciertos indicadores del burnout y el compromiso organizacional en su centro de trabajo. La posición que desempeña tiene relación con la atención al cliente, si es así responda, de contrario gracias.

Instrucciones:

El documento presenta ítems, los cuales se deben leer de forma precisa, para que posteriormente puedan ser resueltos, considerando una marca (X), A continuación, se detalla la escala para que pueda consignar su respuesta.

1=Totalmente en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4=De acuerdo, 5=Totalmente de acuerdo.

BLOQUE II: BURNOUT					
Ítems*	1	2	3	4	5
D 1: Cansancio emocional					
1. Me siento agotado emocionalmente en mi trabajo.					
2. Me siento agotado al final de la jornada de trabajo.					
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo, me siento fatigado.					
4. Considero que trabajar todo el día con la gente, es un esfuerzo.					
5. Siento que mi trabajo me está desgastando emocionalmente.					
6. Me siento frustrado, con las funciones que realizo.					
7. Considero que estoy trabajando demasiado.					
8. Siento que trabajar directamente con la gente me produce estrés.					
9. Me siento como si el cumplimiento eficiente de mis funciones, me ubicarán al límite de mis facultades laborales.					
D 2: Despersonalización					
1. Siento que estoy tratando a algunos usuarios como si fueran objetos y no personas.					
2. Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo mi función actual.					
3. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
4. Considero que soy indiferente a lo que ocurre con algunos de mis usuarios.					
5. Siento que mis usuarios me culpan de algunos de sus problemas.					

D 3: Falta de realización personal					
1. Fácilmente comprendo cómo se sienten los usuarios.					
2. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis usuarios.					
3. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trato o atención al cliente.					
4. Me siento muy activo en mi trabajo.					
5. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con mis usuarios.					
6. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con mis usuarios.					
7. Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi profesión.					
8. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					

BLOQUE III: COMPROMISO ORGANIZACIONAL					
Ítems*	1	2	3	4	5
D1: Compromiso afectivo					
1. No me siento ligado emocionalmente a mi institución.					
2. No me siento integrado plenamente en mi institución.					
3. Realmente siento los problemas de la organización como propios.					
4. Esta organización significa personalmente mucho para mí.					
5. Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización.					
6. Las experiencias en mi trabajo, no generan sentimientos positivos hacia mi organización.					
D2: Compromiso de Continuidad					
1. Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo.					
2. Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, hubiera optado por otra alternativa.					
3. Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.					
4. Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir.					
5. Hoy, pertenecer a esta institución, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.					
6. Una de las pocas consecuencias negativas de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas laborales.					
D3: Compromiso Normativo					

1. Me sentiría culpable si dejara mi organización de un momento a otro, sin anticipar mi decisión.					
2. No abandonaría a mi organización en estos momentos, porque tengo compromiso laboral con su gente.					
3. Considero estar en deuda con la organización.					
4. Esta organización merece mi lealtad.					
5. Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi organización.					
6. No siento obligación alguna de permanecer en esta organización.					

Gracias por su participación

Anexo 2. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Variables endógenas	Indicadores	Metodología
<p>Problema General ¿Qué influencia tiene el burnout en el compromiso organizacional de los colaboradores de una institución financiera, Chiclayo, 2023?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de burnout de los colaboradores de una institución financiera, Chiclayo, 2023?</p> <p>¿Cuál es el grado de compromiso organizacional de los colaboradores de una</p>	<p>Objetivo General Determinar la influencia del burnout en el compromiso organizacional de los colaboradores de una institución financiera, Chiclayo, 2023.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel de burnout de los colaboradores de una institución financiera, Chiclayo, 2023.</p> <p>Evaluar el grado de compromiso organizacional de</p>	<p>Hipótesis general El burnout evidencia una influencia significativa en el compromiso organizacional de los colaboradores de una institución financiera, Chiclayo, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas El nivel de burnout manifiesta niveles altos en los colaboradores de una institución financiera, Chiclayo, 2023.</p>	Síndrome de Burnout	Cansancio emocional	Muestra fatiga o cansancio en el trabajo	<p>Enfoque de Investigación: Cuantitativo</p> <p>Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>Alcance o nivel: Explicativo</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental de corte transversal</p> <p>Ámbito de Estudio</p>
					Muestra esfuerzo para realizar trabajo	
					Evidencia frustración en el trabajo	
				Despersonalización	Se muestra insensible con sus pacientes y colegas	
					Despreocupación ante situaciones diversas	
				Falta de realización personal	Se muestra insatisfecho por su trabajo	
Se muestra desconcertado por su trabajo						

<p>institución financiera, Chiclayo, 2023?</p> <p>¿Cuál es la influencia de las dimensiones de la variable burnout en la variable compromiso organizacional de los colaboradores de una institución financiera, Chiclayo, 2023?</p>	<p>los colaboradores de una institución financiera, Chiclayo, 2023.</p> <p>Medir la influencia de las dimensiones de la variable burnout con la variable compromiso organizacional.</p>	<p>El compromiso organizacional de los colaboradores evidencia un nivel alto de una institución financiera, Chiclayo, 2023.</p>			Se muestra intolerante por las decisiones tomadas por su superior	<p>Compromiso organizacional</p> <p>Técnica e Instrumento: Encuesta cuestionario</p> <p>Población y muestra: 100</p> <p>Muestreo: No probabilístico</p>
			Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Nivel de compromiso	
					Nivel de involucramiento	
				Compromiso de continuidad	Aspiraciones	
					Satisfacción labora	
					Nivel económico	
Compromiso Normativo	Lealtad con la organización					
	Sentido de obligación con la organización					

Anexo 3. Análisis de fiabilidad

Variable independiente: Burnout

Dimensión 1: Cansancio emocional

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

	<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>ω de McDonald</i>
<i>Escala</i>	0.823	0.834

Estadísticas de Fiabilidad de Elemento

	<i>Si se descarta el elemento</i>		
	<i>Correlación del elemento con otros</i>	<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>ω de McDonald</i>
P.1	0.603	0.798	0.809
P.2	0.680	0.786	0.801
P.3	0.686	0.786	0.796
P.4	0.523	0.806	0.821
P.5	0.257	0.834	0.844
P.6	0.518	0.806	0.821
P.7	0.585	0.798	0.815
P.8	0.624	0.794	0.806
P.9	0.296	0.834	0.841

Dimensión 2: Despersonalización

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

	<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>ω de McDonald</i>
<i>Escala</i>	0.667	0.709

Estadísticas de Fiabilidad de Elemento

	<i>Si se descarta el elemento</i>		
	<i>Correlación del elemento con otros</i>	<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>ω de McDonald</i>
P.10	0.2290	0.683	0.742
P.11	0.5071	0.573	0.654
P.12	0.0558	0.762	0.783
P.13	0.6268	0.503	0.571
P.14	0.7587	0.424	0.516

Dimensión 3: Falta de realización personal

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

	<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>ω de McDonald</i>
<i>Escala</i>	0.708	0.732

Estadísticas de Fiabilidad de Elemento

	<i>Si se descarta el elemento</i>		
	<i>Correlación del elemento con otros</i>	<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>ω de McDonald</i>
P.15	0.177	0.717	0.748
P.16	0.495	0.660	0.703
P.17	0.506	0.654	0.677
P.18	0.625	0.631	0.646
P.19	0.525	0.650	0.670
P.20	0.349	0.690	0.727
P.21	0.273	0.714	0.737
P.22	0.279	0.704	0.735

Variable dependiente: Compromiso organizacional

Dimensión 1: Compromiso afectivo

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

	<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>ω de McDonald</i>
Escala	0.694	0.703

Estadísticas de Fiabilidad de Elemento

	<i>Si se descarta el elemento</i>		
	<i>Correlación del elemento con otros</i>	<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>ω de McDonald</i>
P.23	0.324	0.685	0.694
P.24	0.478	0.640	0.669
P.25	0.422	0.655	0.680
P.26	0.374	0.675	0.698
P.27	0.410	0.658	0.699
P.28	0.566	0.604	0.671

Dimensión 2: Compromiso de continuidad

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

	<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>ω de McDonald</i>
Escala	0.802	0.810

Estadísticas de Fiabilidad de Elemento

<i>Si se descarta el elemento</i>			
	<i>Correlación del elemento con otros</i>	<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>ω de McDonald</i>
P.29	0.264	0.827	0.835
P.30	0.576	0.767	0.779
P.31	0.794	0.708	0.711
P.32	0.689	0.739	0.751
P.33	0.550	0.773	0.792
P.34	0.476	0.789	0.800

Dimensión 3: Compromiso normativo

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

	<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>ω de McDonald</i>
Escala	0.636	0.683

Estadísticas de Fiabilidad de Elemento

<i>Si se descarta el elemento</i>			
	<i>Correlación del elemento con otros</i>	<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>ω de McDonald</i>
P.35	0.151	0.664	0.718
P.36	0.259	0.631	0.699
P.37	0.529	0.527	0.586
P.38	0.338	0.604	0.679
P.39	0.436	0.565	0.612
P.40	0.502	0.539	0.562

Anexo 4. Estadísticos descriptivos

Figura 3

Estado del burnout

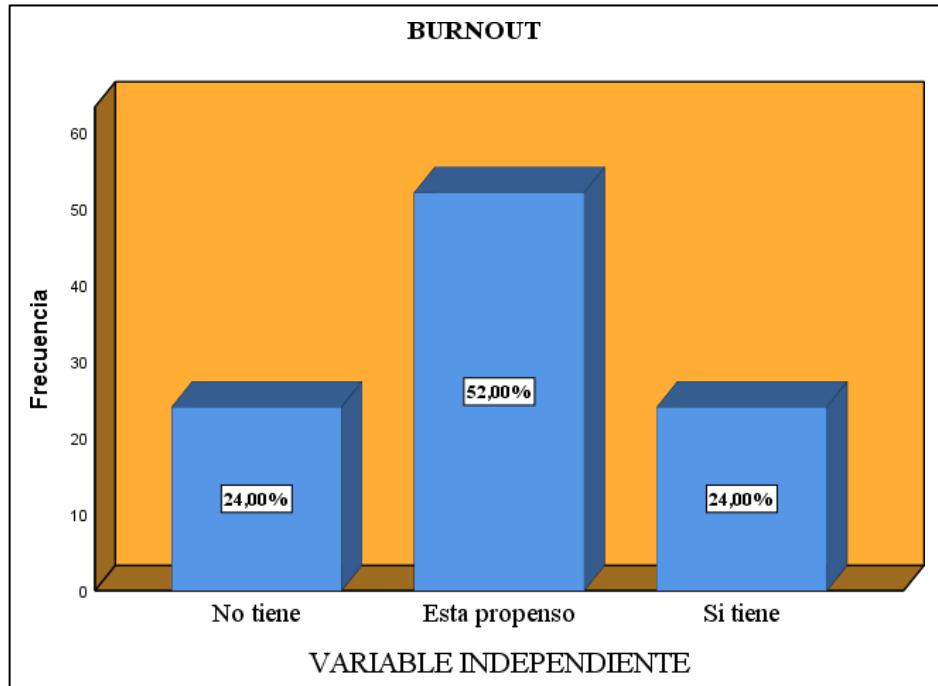
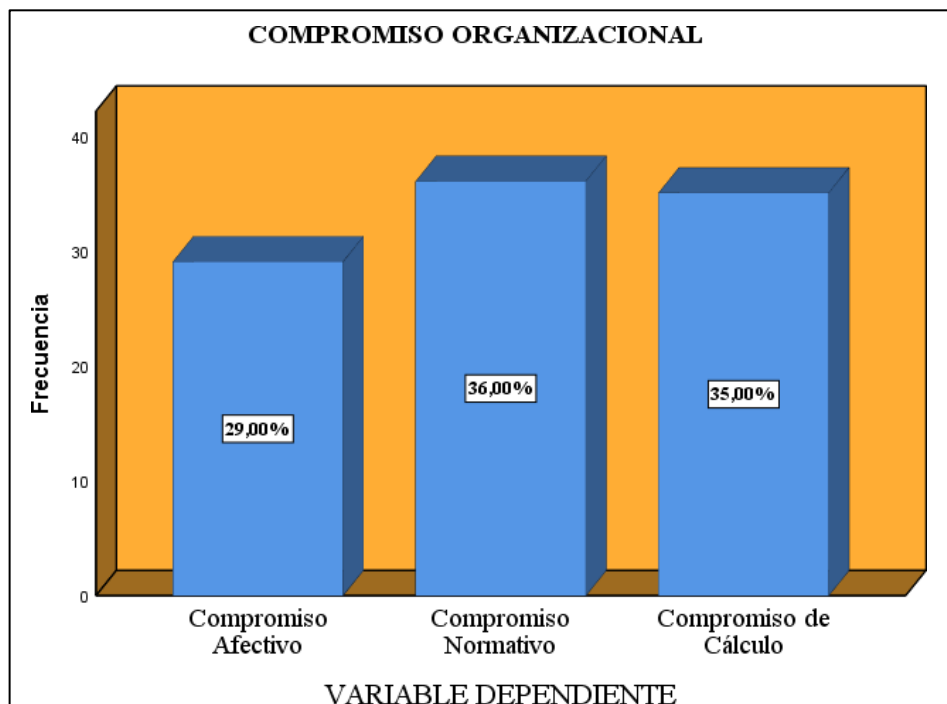


Figura 4

Compromiso organizacional



Anexo 5. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-&-Smirnov*		
	Estadísticos.	Gr.l	Sign.
Cansancio_emocional	.216	100	.102
Despersonalización	.182	100	.062
Falta de realización personal	.183	100	.130
Burnout	.125	100	.081
Compromiso_afectivo	.176	100	.110
Compromiso_de_continuidad	.180	100	.072
Compromiso_normativo	.137	100	.065
Compromiso_organizacional	.104	100	.209

Anexo 6. Validación del instrumento



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **MG. JUAN CÉSAR FARIÁS RODRÍGUEZ**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, titulado "**LA INFLUENCIA DEL BURNOUT EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA, CHICLAYO, 2023**", elaborado por la Estudiante **WILMER JUNIOR DAVILA ANDONAIRE**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Ciudad de Chiclayo, 14 de noviembre del 2023.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'JCFR', is written over a horizontal line.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./ Lic. Nombre: MG. JUAN CÉSAR FARIÁS RODRÍGUEZ

Cargo Actual: Titular Gerente en KEY TARGET EIRL



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **ADM. LUIS ENRIQUE VEGA RAMIREZ**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, titulado **"LA INFLUENCIA DEL BURNOUT EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA, CHICLAYO, 2023"**, elaborado por la Estudiante **WILMER JUNIOR DAVILA ANDONAIRE**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Ciudad de Chiclayo, 15 de noviembre del 2023.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO
LUIS E. VEGA RAMIREZ
ADMINISTRADOR

Dr./ Mg./ Lic. Nombre: **LUIS ENRIQUE VEGA RAMIREZ**

Cargo Actual: Administrador



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **MG. VASQUEZ SANTISTEBAN ALEX HUMBERTO**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, titulado **"LA INFLUENCIA DEL BURNOUT EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA, CHICLAYO, 2023"**, elaborado por la Estudiante **WILMER JUNIOR DAVILA ANDONAIRE**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Ciudad de Chiclayo, 07 de noviembre del 2023.



FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./ Lic. Nombre: Mg. Vásquez Santisteban Alex Humberto

Cargo Actual: Docente USAT