

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

GRUPO IMPORTADOR DE VEHÍCULOS MENORES -
REGIÓN NORTE 2012



**SÍNDROME DE BURNOUT Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE
UN GRUPO IMPORTADOR DE VEHÍCULOS
MENORES - REGIÓN NORTE 2012.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

Aída Rosa de Guadalupe García Baca

Chiclayo, 04 de mayo de 2015

**SINDROME DE BURNOUT Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UN
GRUPO IMPORTADOR DE VEHÍCULOS MENORES –
REGIÓN NORTE 2012**

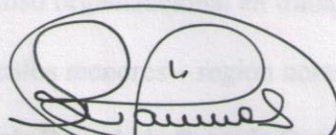
Por

Bach. García Baca Aída Rosa de Guadalupe

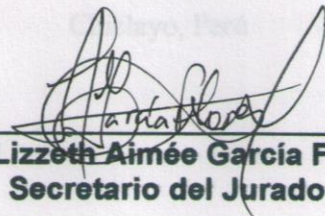
**Presentada a la Facultad de Medicina- Escuela de Psicología de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el Título de:**

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

APROBADO POR



**Lic. Wilder Arturo Alayo Ramos
Presidente del Jurado**



**Lic. Lizzeth Aimée García Flores
Secretario del Jurado**



**Lic. Marissa Jessica Gozzer Minchola
Vocal del Jurado**

CHICLAYO, 2015

Síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de
vehículos menores – región norte 2012.

García Baca Aída Rosa de Guadalupe

Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Chiclayo, Perú

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar si existe relación entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de un grupo importador de vehículos menores en la región norte del país, el diseño utilizado fue descriptivo correlacional de tipo no experimental. La población estuvo conformada por 84 trabajadores. Los instrumentos empleados fueron el Inventario Burnout de Maslach (MBI) y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Dentro de los hallazgos más relevantes encontramos que existe relación entre las dimensiones agotamiento emocional y realización personal en el trabajo del Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Dimensiones del Síndrome de Burnout, Compromiso Organizacional.

Abstract

This research aims to determine whether a relationship exists between the Burnout Syndrome and Organizational Commitment among workers in an importing group of smaller vehicles in the northern region of the country, descriptive correlational design was non-experimental. The population consisted of 84 workers. The instruments used were the Maslach Burnout Inventory (MBI) and the Organizational Commitment Questionnaire Meyer and Allen. Among the key findings found that there is a relationship between the dimensions emotional exhaustion and reduced professional accomplishment Syndrome Burnout and Organizational Commitment.

Keywords: Burnout Syndrome, burnout syndrome dimensions, Organizational Commitment.

Síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – región norte 2012

El proceso de globalización y la naturaleza cambiante del trabajo han originado impacto en la salud de los trabajadores, sobre todo en la esfera física y psíquica, con la aparición de nuevos riesgos denominados psicosociales, entre ellos el Síndrome de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y realización personal en el trabajo), cuya presencia ha ido incrementándose, constituyendo así, un problema social y de salud pública.

Así tenemos, que la Organización Internacional de Trabajo (OIT) (2001) reafirma que los problemas psicológicos causados por el trabajo se han incrementado; uno de cada diez trabajadores sufre de depresión, ansiedad, estrés y cansancio, que en algunos casos llevan al desempleo y a la hospitalización.

De un total de cuatro mil trabajadores encuestados en el Perú, el 78% dijo haber sufrido alguna vez de estrés laboral, producido por el exceso de trabajo, las reuniones y obligaciones propias de la función que desempeñan (Diario Perú 21, 2009).

En este mismo contexto aparece, también, la necesidad de revalorizar la relación del trabajador con su empresa y parte de ello consiste en el conocimiento de los lazos que comprometen a los trabajadores a mantenerse más cerca, identificados o involucrados con su organización, para asegurar un mejor rendimiento o una mayor productividad.

Estudios internacionales coinciden en que el Compromiso Organizacional es un elemento fundamental en la sustentación de la estrategia organizativa, ya que el deseo de permanencia, por consiguiente, la reducción de la intención de abandono, facilitará la implementación y desarrollo estratégico, generando la consecución de los objetivos y metas.

Así mismo, Torres y Díaz (2012) refieren que cualquier organización contemporánea de nuestro país, que no posea el compromiso verdadero de sus trabajadores, no podrá obtener y enfrentar grandes retos empresariales.

Es así como en la empresa importadora de automóviles menores se observa un interés de sus directivos empeñados en obtener mayor desarrollo mediante la adjudicación excesiva de tareas, actividades y funciones, llevando al trabajador a experimentar ciertos estados de agotamiento o pérdida de energía, así como un declive en su participación en la empresa.

Entonces, sabiendo que el mundo laboral ha experimentado una transformación importante en nuestro contexto sociocultural y teniendo presente los desafíos que esto implica, fue preciso conocer si un riesgo laboral como el Síndrome de Burnout que afecta la salud física y psíquica del trabajador, puede estar relacionado con el sentimiento de pertenencia hacia su empresa.

Es así que surgió la siguiente pregunta ¿existe relación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores- región norte 2012?

Esta pregunta también se formuló a partir de la observación de las nuevas exigencias del trabajo, del desajuste entre los requisitos del cargo en las organizaciones y las posibilidades de rendimiento de cada trabajador. Se sabe que éstos pueden originar riesgos laborales como el síndrome de burnout o la falta de compromiso organizacional, los mismos que pueden traer consigo consecuencias, que no sólo afectarían al trabajador como individuo, sino también, como parte de un todo.

Los resultados obtenidos son de utilidad para los directivos, quienes conociendo de manera general esta problemática, darán paso a la elaboración de planes de acción que optimicen

las condiciones de trabajo en su organización y promuevan principalmente un ambiente laboral favorable de bienestar integral en los trabajadores, asegurando así una mayor productividad y mejor calidad en los servicios brindados.

Además, son de utilidad para el área de capacitación, pues permite la implementación de talleres, programas motivacionales y de entrenamiento que incentiven en el trabajador su capacidad de logro y alimenten el sentido de pertenencia hacia su empresa, generando mayor productividad y menor rotación en el personal.

Los resultados obtenidos, también benefician a los trabajadores, otorgándoles una visión general de su situación actual, dándoles la oportunidad de iniciar la búsqueda voluntaria de ayuda para un cambio personal, que será percibido por los compañeros de trabajo y por las personas con quienes se relacionen.

Por último, esta investigación sirve de aporte a la psicología organizacional, permitiendo la comprobación de investigaciones ya efectuadas hasta el momento, y sirviendo de antecedente para investigaciones futuras.

Es así, que el presente estudio tuvo como objetivo determinar si existe relación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional, así como identificar las dimensiones del Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores - región norte 2012.

Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional

Antecedentes

Mireles, Pando y Arando (2002) investigaron la relación entre los factores psicosociales y Síndrome de Burnout en una empresa de la rama textil en Guadalajara, México. La muestra estuvo conformada por 223 trabajadores a quienes se les aplicó el Inventario Burnout de Maslach (MBI) y encuestas de variables demográficas y factores sociales. Los investigadores encontraron que el 23% de la población presentaba un agotamiento emocional en la categoría media. En la dimensión despersonalización el 29 % de los trabajadores se ubicaron en la categoría alta. En la dimensión realización personal en el trabajo el 26 % de los trabajadores poseen un nivel alto. Concluyendo que las escalas que predominaron en el nivel alto, fueron la despersonalización y la realización personal en el trabajo dentro del trabajo quedando en último lugar el agotamiento emocional.

Marín (2003) estudió la relación entre el Clima y el Compromiso Organizacional en una empresa del sector petroquímico en la ciudad de Caracas. El instrumento utilizado fue el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Concluyendo que los trabajadores, en su mayoría poseen un nivel medio de Compromiso Organizacional lo que significa una relación intensa entre el trabajador y su organización.

Rengifo (2007) investigó el Síndrome de Burnout y Clima Laboral en los trabajadores de la empresa distribuidora de bebidas de la ciudad de Chiclayo. La muestra estuvo conformada por 100 trabajadores entre contratados y nombrados. Se aplicó el Inventario Burnout de Maslach (MBI). Encontrando que el mayor número de trabajadores, representado en un 47%, presentan un nivel bajo en la dimensión cansancio emocional, lo que significa que sus fuerzas emocionales no se ven consumidas por el trabajo. En cuanto a la dimensión despersonalización el mayor

porcentaje fue el 44 %, que se ubica en un nivel bajo, esto indica que las actitudes y sentimientos que tienen los trabajadores hacia sus compañeros de labores y personas a las que ofrecen sus servicios son adecuados. En la dimensión realización personal en el trabajo, el mayor porcentaje fue 56% ubicado en el nivel bajo, señalando una tendencia de los trabajadores a evaluarse negativamente; sintiéndose infelices y desconectados consigo mismos y con la labor que desempeñan.

Fabris y Gálvez (2009) investigaron el Síndrome de Burnout en el personal de dos entidades financieras en la ciudad de Chiclayo, la muestra estuvo conformada por 129 trabajadores entre contratados y nombrados. Se utilizó el Inventario Burnout de Maslach (MBI). Los investigadores encontraron que tanto el personal de la caja Trujillo como en Caja Sipán, en su mayoría, presentan un nivel medio de agotamiento emocional con un 43.2% y 40% respectivamente. En la dimensión despersonalización los trabajadores de la caja Trujillo, en su mayoría, presentan un nivel bajo representado por el 55.4%; mientras que la mayoría de los trabajadores de la caja Sipán poseen un nivel medio expresado por el 45.5%. En la dimensión realización personal en el trabajo tanto el personal de la caja Trujillo como en la caja Sipán, en su mayoría, presentan un nivel alto con un 58.1% y 54.5% respectivamente. Por último, la minoría del personal de ambas entidades financieras se ubica en el nivel bajo en la dimensión realización personal en el trabajo.

En Bolivia, Roth y Pinto (2010), investigaron la relación entre el Síndrome de Burnout, la satisfacción laboral y los rasgos de personalidad en 215 enfermeras de 7 hospitales en la Paz. Se aplicó el Inventario Burnout de Maslach (MBI), concluyendo que de las 215 enfermeras encuestadas, solamente 17 presentan el Síndrome de Burnout (el 8% de la muestra). Se indica que existe una tendencia a presentar puntajes bajos en la escala del agotamiento emocional,

aunque el 39 % marcó puntajes superiores al promedio. Se encontró que el 39% de las enfermeras se encuentran con despersonalización. Es importante señalar que existe una tendencia a la expresión de altos niveles de realización personal en el trabajo en el 35% de la muestra y que el 48% expresa bajos niveles en la mencionada escala. Lo que llamó la atención de los investigadores fue que la mitad de la muestra exprese bajo nivel de realización personal y que exista casi el 40% de enfermeras con agotamiento emocional y tendencia a la despersonalización.

En Chile, Chiang, Núñez, Martín y Salazar (2010) investigaron el Compromiso y el clima organizacional. La muestra estuvo conformada por 62 trabajadores de dos organizaciones públicas relacionadas. El instrumento utilizado fue el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Los investigadores encontraron que tanto varones como mujeres presentaron un nivel alto de Compromiso Organizacional, concluyendo que el factor motivador de Compromiso Organizacional en las mujeres es la presión por el trabajo, mientras que en los varones es el sentirse reconocidos por su trabajo.

Sumado a esto, Badell y Stanchieri (2011) realizaron una investigación con la finalidad de analizar la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y la intención de irse que tienen los gerentes de dos empresas multinacionales en la ciudad de Caracas en Venezuela. La muestra estuvo conformada por 81 gerentes. En esta investigación se emplearon el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, concluyendo que el 46% de la muestra presenta un nivel medio de Compromiso Organizacional indicando que poseen una actitud favorable hacia la organización o una relación intensa entre el trabajador y la misma, donde el trabajador posee identificación, obligación o percibe algún costo asociado a dejar la organización seguido. Al porcentaje anterior le sigue un 31% que presenta un alto nivel de Compromiso Organizacional señalando una actitud muy favorable hacia la organización o una relación fuertemente intensa

entre el sujeto y la misma, en el cual donde el trabajador se encuentra altamente identificado, obligado o asocia un alto costo a dejar la organización.

Saldaña (2011) investigó el Compromiso Organizacional entre trabajadores contratados por intermediación laboral y por una empresa usuaria en la ciudad de Trujillo. La población estuvo conformada por 80 trabajadores, 30 de ellos contratados por una empresa de intermediación laboral y 50 trabajadores contratados por la empresa usuaria. El instrumento utilizado fue el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. En esta investigación se encontraron diferencias significativas en el nivel de Compromiso Organizacional, hallando que el 37% de los trabajadores contratados por intermediación laboral presentan un nivel medio de Compromiso Organizacional seguido de un 33% de trabajadores con un nivel bajo de Compromiso Organizacional. Así mismo, el 54% de trabajadores contratados por la empresa usuaria presentan un nivel medio de Compromiso Organizacional, seguido de un 40% de trabajadores con un nivel alto de Compromiso Organización. En esta investigación la autora concluye que los trabajadores contratados por intermediación laboral, sabiendo de los beneficios adicionales que la empresa usuaria brinda a sus trabajadores, se esfuerzan en cumplir bien su trabajo buscando la oportunidad de ser contratados por dicha empresa, es así que las recompensas percibidas y los costos asociados al dejar la organización son el principal factor motivador de Compromiso Organizacional. Mientras que los trabajadores contratados por la empresa usuaria gozan de mayores beneficios que permiten estrechar lazos de amistad y compañerismo logrando así la permanencia en la organización porque así lo desean y no por las recompensas percibidas o los costos asociados a dejar la organización.

Bobadilla y Sarango (2011) investigaron el Clima Laboral y el Compromiso Organizacional en docentes del nivel primario de un colegio nacional en la ciudad de Chiclayo.

La muestra fueron 30 docentes y se empleó el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. En la investigación se encontró que el 62.1% de los docentes evidencian una relación de alta intensidad con la institución, sienten un alto nivel de obligación y lealtad hacia la institución.

Síndrome de Burnout

Definición

La primera definición del Síndrome de Burnout en una publicación de carácter científico la encontramos a mitad de la década de los setenta en el estudio de Herbert Freudenberger en 1974 quién describió el Síndrome de Burnout como una “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador” (Apiquian, 2007). Gil – Monte (2006) nos dice que Freudenberger habla del Síndrome de Burnout cuando un profesional de organizaciones de servicios de ayuda “se quema” por algún motivo y fracasa en todos los intentos por alcanzar sus objetivos.

Elloy, Terpening y Kohls, 2001 (como se citó en Mansilla, 2010) también mencionan que, el Síndrome de Burnout ha sido descrito principalmente en los profesionales de las organizaciones de servicios humanos (profesionales de enfermería, médicos, trabajadores sociales) que trabajan en contacto directo con los clientes de esas organizaciones (pacientes, indigentes, etc.).

No obstante el Síndrome de Burnout no está restringido a los profesionales de los servicios humanos y ha sido descrito y estudiado en trabajadores de otro tipo de organizaciones. (Gil-Monte, 2006)

Este concepto trata de no limitar el padecimiento del Síndrome de Burnout a solo trabajadores de servicios humanos, sino también a trabajadores de otras organizaciones, es decir, profesionales que ejercen sus funciones en interacción con otras personas, como vendedores, árbitros, directivos, personal administrativo, voluntarios, entrenadores, etc.

Moreno, Olivera y Aragonese, 1991 (cómo se citó en Grau, 2007) definen el Síndrome de Burnout como “un tipo de estrés laboral que se da principalmente en las profesiones que suponen una relación interpersonal intensa con los beneficiarios del propio trabajo”. Por su parte Ganster y Schanbroeck, 1991 (cómo se citó en Mansilla, 2010) consideran que es una respuesta afectiva crónica como consecuencia de condiciones estresantes del trabajo que se dan en profesiones con altos niveles de contacto personal”.

Estas definiciones insisten en implicar el Síndrome de Burnout como la falta de recursos de afrontamiento, debido a la prolongada exposición al contacto personal.

Pines y Kafry, en 1978, definieron al Síndrome de Burnout como “una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal” (Grau, 2007).

A una conclusión similar llegó Farber, 1984 (cómo se citó en Grau, 2007) manifestando que Síndrome de Burnout son “manifestaciones conductuales de agotamiento emocional y físico derivadas de eventos situacionales estresantes por no encontrar estrategias de afrontamiento efectivo”.

Aquí, Farber menciona que el Síndrome de Burnout aparece cuando el trabajador no se adapta a una situación laboral estresante, fracasando en el proceso de afrontamiento, empezando así, un periodo de frustración.

Para Cherniss, 1980 (cómo se citó en Bosqued, 2008) el Síndrome de Burnout se trata de “cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en empleados con trabajos frustrantes o con excesivas demandas”. En esta misma línea Golembiński, 1983 (cómo se citó en Tonon, 2003) describe el Síndrome de Burnout como la sobrecarga laboral o por la denominada “pobreza de rol”, que es su antítesis. Ambas situaciones producen en la persona: pérdida de autonomía, disminución de su autoestima, irritabilidad y fatiga. Estas definiciones

señalan que el Síndrome de Burnout se debe a cargas excesivas e insuficientes por tener mucho o poco que hacer, generando síntomas físicos, conductuales y cognitivos en los profesionales.

Así mismo, Ayusto y López, 1993 (cómo se citó en Grau, 2007) definen el Síndrome de Burnout como “un estado de debilitamiento psicológico causado por circunstancias relativas a las actividades profesionales que ocasionan síntomas físicos, afectivos y cognitivo-afectivos”.

Teniendo en cuenta estos conceptos, se ve la predominancia de estados de agotamiento o pérdida de energía, dados por tareas excesivas o malas condiciones de trabajo que impiden al trabajador cumplir sus metas o funciones laborales. Así mismo, los autores mencionan la presencia de una serie de sintomatología que se hace presente en el profesional al verse afectado por el Síndrome de Burnout. Estos síntomas según Gil- Monte (2006) pueden ser físicos como la fatiga o dolores de cabeza; pueden ser conductuales como el absentismo laboral o conductas violentas y además pueden ser síntomas cognitivos como la irritabilidad, la tristeza, pesimismo, etc.

Otra definición que describe sintomatologías del Síndrome de Burnout es la de Pines y Aronson, 1988 (cómo se citó en Tonon, 2003) definiéndolo como un proceso de desilusión en una persona altamente motivada por su trabajo, que se caracteriza por fatiga emocional, física y mental; sentimientos de inutilidad, impotencia, sentirse atrapado y baja autoestima.

Gil- Monte (2006) expone que el Síndrome de Burnout es una respuesta al estrés laboral crónico. Se trata de una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que se relaciona el individuo en su trabajo y hacia el propio rol profesional.

Capilla, 2000 (cómo se citó en Gil-Monte, 2006) concibe el Síndrome de Burnout como un trastorno adaptativo crónico, en asociación con las demandas psicosociales de trabajar

directamente con personas. Según este autor, el Síndrome de Burnout resulta de una discrepancia entre los ideales individuales y la realidad de la vida ocupacional diaria.

El autor refiere que el Síndrome de Burnout ocurre cuando se no se da la aceptación, del trabajador, entre lo esperado y lo real en su ambiente laboral. Ya que podrían existir situaciones o medios excesivamente estresantes que superan la capacidad del trabajador para compensarlas, frustrando así sus expectativas y motivaciones.

Este trabajo de investigación se basa en el enfoque desarrollado por Maslach y Jackson, 1981 (cómo se citó en Maslach y Jackson, 1986) quienes describen el Síndrome de Burnout como un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas.

Dimensiones del Síndrome de Burnout.

Agotamiento Emocional.

Mansilla (2010) describe el Agotamiento Emocional como la disminución y pérdida de recursos emocionales, el sentimiento de estar emocionalmente agitado y exhausto debido al trabajo que se realiza, junto a la sensación de que no se tiene nada que ofrecer psicológicamente a los demás. En esta misma línea Maslach y Jackson (1986) nos dicen que el Síndrome de Burnout es cuando la fuerza o capital emocional se va consumiendo, el profesional ve cómo se vacía su capacidad de entrega a los demás, desde un nivel personal como psicológico.

Estas definiciones señalan que el Agotamiento Emocional es una pérdida de la fuerza emocional del trabajador donde su capacidad de contacto con los demás se ve disminuida. Se puede hablar de un trabajador irritado, malhumorado

e insatisfecho laboralmente, con descontento y pesimismo acerca de sus tareas laborales.

Bosqued (2008) también menciona que el Síndrome de Burnout surge precisamente como consecuencia de la disminución de los recursos emocionales del profesional para enfrentarse con los retos que su labor le plantea, y se concreta en una continua y creciente fatiga en los niveles mental, físico y emocional o como una combinación de ambos. Es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás. Reforzando esta definición está Gil- Monte (2006) quien manifiesta que el Agotamiento Emocional es la situación en la que los trabajadores perciben que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto “diario” y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo.

Entonces se puede entender que el Agotamiento Emocional se origina por un sobre esfuerzo y la pérdida de recursos emocionales en la interacción laboral del trabajador, dando paso a un tipo de fatiga e incapacidad de establecer el contacto emocional necesario para la realización satisfactoria del acto laboral.

Cordes y Dougherty, 1993 (cómo se citó en Buzzetti, 2005) describe el Cansancio Emocional como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Puede darse en conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo.

Grau (2007) menciona que el agotamiento emocional representa una disminución o pérdida de los recursos emocionales y físicos para enfrentarse al trabajo. Implica un sobreesfuerzo físico y un hastío emocional para interactuar con los clientes y los compañeros; es la manifestación más obvia del burnout y la más importante. Esta definición es respaldada por Maslach y Jackson (1986) quienes manifiestan que el Cansancio Emocional es un componente fundamental del Síndrome de Burnout que puede tener manifestaciones físicas y psíquicas.

Finalmente Maslach y Jackson (1981) definen agotamiento emocional como cansancio y fatiga, psíquica o como una combinación de ambos. Es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.

Despersonalización.

Gil-Monte (2006) define la Despersonalización como el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo.

Tonon (2003) describe la Despersonalización como la falta de sentimientos hacia los sujetos atendidos, que se expresa en actitudes negativas de insensibilidad y cinismo hacia los receptores del servicio prestado.

La Despersonalización es un endurecimiento afectivo, falta de sentimientos, que se da de parte del trabajador hacia las personas receptoras del servicio, manifestándose en actitudes negativas e insensibles.

Bosqued (2008) nos dice que la Despersonalización es la segunda dimensión del Síndrome de Burnout y se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los clientes, pacientes, usuarios, etc. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación. El sujeto 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.

En la Despersonalización se puede observar a un trabajador con actitudes de insensibilidad y deshumanización no solo hacia los receptores de su servicio sino también en su ambiente laboral, un trabajador que ve su trabajo como una obligación, teniendo y demostrando comportamientos y actitudes de cinismo, desprecio e ironía.

Maslach y Jackson (1981) nos dicen que la Despersonalización se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas distantes, negativas y frías hacia otras personas, especialmente hacia los clientes, pacientes, usuarios, etc. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación. El sujeto trata de distanciarse no solo 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 su frustración y descenso del rendimiento laboral.

Realización personal en el trabajo

Roca (2001) menciona que la disminución de la realización personal, es caracterizada por la tendencia a evaluarse a sí mismo negativamente al experimentar vivencias de incompetencia profesional y frustración de las expectativas de logro y realización profesional. Así mismo, Maslach y Jackson (1986) reafirman que es una actitud negativa hacia uno mismo y el trabajo, pérdida de interés por éste, irritabilidad, baja productividad, pobre autoestima.

Gil-Monte (2006) dice que la Realización Profesional es la tendencia de los trabajadores a evaluarse negativamente y esta evaluación afecta a la realización del trabajo.

Entonces una baja realización personal, se da por no poder cumplir con metas, objetivos o logros trazados por el trabajador, generando desilusión y pérdida de motivación.

Maslach y Jackson (1981) alude que la realización personal surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso al darle sentido a la actividad laboral. Se experimentan sentimientos de fracaso

personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), creencias de expectativas y horizontes en el trabajo y una insatisfacción generalizada. Como consecuencia se da la impuntualidad, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión, son síntomas habituales y típicos de esta patología laboral.

En base a las definiciones presentadas por los autores, se puede concluir que la Realización Personal equivale a una disminución en la autoestima relacionada con el desarrollo profesional que se pueda alcanzar en el centro laboral; generando un incremento de ausentismo laboral, impuntualidad, evitación del trabajo, etc. Además, el trabajador que sufre de una Realización Personal baja evita por todos los medio, las relaciones interpersonales con sus pares. Es típico en esta dimensión del Síndrome de Burnout, expresiones de tensión por la incapacidad de soportar la presión laboral, moral baja, disminución o nula productividad, entre otros.

Compromiso organizacional

Definición

Arias (2001) describe el compromiso hacia las organizaciones como la fuerza relativa de identificación e involucramiento de un individuo con una organización determinada.

Hellriegel y Slocum (2004) definen el Compromiso Organizacional como la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización. Este se caracteriza por la creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización, la disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la organización. En esta misma dirección Díaz, 2003 (cómo se citó en Torres y Díaz, 2012) manifiesta que el Compromiso Organizacional puede ser definido como una actitud laboral, caracterizada por la identificación que el empleado establece con las metas, objetivos, misión y visión de la empresa, teniendo como resultado el deseo del empleado por seguir participando en ella. De esta forma, el empleado toma la organización como de él, siente que el triunfo de ésta es el suyo y asume las responsabilidades desde una perspectiva más amplia buscando el bienestar de la organización y de todos los que la integran.

Estas definiciones nos dicen que el Compromiso Organizacional está íntimamente ligado a cómo el trabajador acepte y tome como propias las metas y objetivos de la organización a la que pertenece.

Robbins y Coulter (2005) nos dicen que un alto compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno, en tanto que un alto Compromiso Organizacional significa identificarse con la organización propia. Reforzando esta definición Kinicki y Kreitner, 2003 (cómo se citó en Torres y Díaz, 2012) describen el Compromiso Organizacional como el

grado donde la persona se identifica con una organización y se compromete con los objetivos de la empresa.

Para Peña y Santalla (2006) el Compromiso Organizacional es la identificación afectiva, conductual y normativa de la persona con su organización. Rivera, 2009 (cómo se citó en Fontánez, s.f.) nos dice que el compromiso organizacional es una profunda y amplia conexión que las personas tienen hacia su organización que resulta en un deseo genuino de ir sobre las expectativas que la compañía tiene de cada empleado. Esto ayuda a la compañía a alcanzar sus metas y ser exitosa.

Es necesario destacar que, el Compromiso Organizacional va más allá de la lealtad y llega a la contribución activa en el logro de las metas de la organización. Es una actitud hacia el trabajo, más amplia que la satisfacción, porque se aplica a toda la organización y no sólo al trabajo. Por lo general, el compromiso consiste en algo más estable que la satisfacción, pues es poco probable que los acontecimientos cotidianos lo cambien. (Torres y Díaz, 2012).

Chiavenato (2000) manifiesta que el Compromiso Organizacional es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes. Aquí no hay lugar para la alienación del empleado, sino para el compromiso del mismo

Entonces, el Compromiso Organizacional que el trabajador tenga hacia su empresa depende también de la aceptación y comprensión del pasado y el presente por el que atraviesa la empresa, de esta manera estará consiente de la realidad organizacional y asumirá sentimiento de puro compromiso.

Robbins y Coulter (2005) conceptualizan el Compromiso Organizacional como un proceso psicológico donde un empleado se identifica con una organización y sus metas, quiere seguir formando parte de ella, hasta sentirla como propia, involucrándose activamente con ella y dirigiendo esfuerzos en beneficio de la organización; teniendo claro el coste que implicaría dejar la organización, estimulando así el deseo de permanencia dentro de la misma.

Mathieu y Zajac, 1990 (cómo se citó en Fontáñez, s.f.) indican que las diferentes medidas y definiciones del Compromiso Organizacional tienen en común el considerar que es un vínculo o lazo del individuo con la organización.

Estas definiciones permiten entender que el Compromiso Organizacional puede considerarse como el grado de identificación que posee un trabajador con su organización, así como el deseo de seguir participando activamente en ella, e incluso se puede catalogar como lealtad del trabajador. A través del compromiso el trabajador, consolida sus valores con la organización y al mismo tiempo crea una interacción entre ésta y él para asumir los retos de la organización logrando la excelencia de su labor.

Este trabajo de investigación se basa en el enfoque desarrollado por Meyer y Allen, 1991 (cómo se citó en Meyer y Allen, 1997) quienes definen el Compromiso Organizacional 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.

Meyer y Allen proponen tres dimensiones del Compromiso Organizacional: el compromiso afectivo, el compromiso de continuidad y el compromiso normativo; Así la naturaleza del compromiso es, respectivamente el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización.

Dimensiones del compromiso organizacional.***Compromiso Afectivo.***

El compromiso afectivo está definido como los lazos emocionales que unen al individuo con la organización. Meyer y Allen (1996) señalaron que en el proceso de formación de tales lazos interviene la valoración que hace el empleado del apoyo y los beneficios recibidos por parte de la empresa. Esta definición de compromiso afectivo, supone la aceptación e interiorización de las metas y valores que tiene el trabajador de su organización.

Meyer y Allen (1997) resaltan la importancia de las experiencias de trabajo y el impacto real queda manifestado cuando el trabajador percibe mensajes que le hacen sentirse valioso e importantes, este lazo se fortalece aún más cuando los trabajadores piensan que la organización es solidaria con ellos y los trata justamente; como resultado a estas percepciones aumenta el sentido de importancia y comprensión personal de los trabajadores valorando sus aportes a la organización.

El compromiso afectivo describe a un trabajador orgulloso de pertenecer a la organización, debido a la motivación y reconocimiento que la empresa le ha dado.

Compromiso de Continuidad.

Meyer y Allen (1997) nos dicen que el compromiso de continuidad se puede desarrollar como resultado de cualquier acción o evento que incremente el

costo que representa abandonar la organización, dado que el empleado reconoce que estos costos existen.

Marín (2003) señala que otro aspecto que considera esta variable es la oportunidad que tiene el trabajador para conseguir otro trabajo de condiciones similares al que tiene su empresa actual; luego entonces, en la medida en que percibe que sus oportunidades fuera de la compañía son reducidas, se incrementa su apego para la empresa para la cual trabaja. Torres y Díaz (2012) refieren que esta dimensión refleja una faceta calculadora, pues se refiere a la persecución de inversiones (pensión, seguros, aprendizaje, etc.) acumuladas y resultante de la pertenencia a la organización.

Compromiso Normativo

Marín (2003) manifiesta que el compromiso normativo es la tercera y última dimensión de Compromiso Organizacional, la cual, al igual que el compromiso afectivo es de naturaleza emocional, y consiste en la experimentación por parte del trabajador de un fuerte sentimiento de obligación de permanecer en la empresa.

Díaz y Quijada (2005), refieren que el compromiso normativo es el grado en que un individuo se siente obligado moralmente a pertenecer en su organización. En el compromiso normativo (deber), se encuentra la creencia en la lealtad a la organización (sentido moral), quizás por percibir ciertas prestaciones (capacitaciones o pago de colegiaturas) conducentes a un sentido del deber de proporcionar una correspondencia.

Esta prestación normativa genera en el empleado sentimientos de retribución que se traducen en la obligación (o el deber) de seguir perteneciendo a la empresa como una forma de reconocimiento. Su vínculo con ella no es el resultado del deseo ni la conveniencia, sino refleja un sentimiento de deber u obligación (Omar y Florencia, 2008).

En esta dimensión del Compromiso Organizacional el trabajador desarrolla un fuerte sentimiento de permanencia hacia la organización, experimentando una sensación de deuda hacia ella por haberle dado una oportunidad o recompensa.

Marco Conceptual

Síndrome de Burnout

Maslach y Jackson (1981) refieren al Síndrome de Burnout como síndrome tridimensional caracterizado por tres dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización persona reducida, que puede ocurrir entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes.

Dimensiones del Síndrome de Burnout

Agotamiento Emocional

Disminución o pérdida de recursos emocionales.

Despersonalización

Desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y cinismo hacia los receptores del servicio prestado.

Realización Personal en el trabajo

Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa.

Compromiso Organizacional

Meyer y Allen (1991) lo definen como el estado psicológico que caracteriza las relaciones de los empleados con la organización.

Dimensiones del Compromiso Organizacional

Compromiso Afectivo

Se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización.

Compromiso de Continuación

El trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo.

Compromiso Normativo

Es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones.

Variables e hipótesis

Tabla 1. Síndrome de Burnout

| Variable | Definición conceptual | Dimensiones | Indicadores | Niveles |
|---------------------|---|-----------------------|-----------------------|------------------|
| Síndrome de Burnout | Síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización, y realización personal reducida, que puede producirse entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes. El estar quemado viene a ser una respuesta a una tensión emocional de índole crónica, originada por el deseo de lidiar exitosamente con otros seres humanos. (Maslach y Jackson, 1981) | Agotamiento Emocional | 1,2,3,6,8,13,14,16,20 | Nivel Alto |
| | | | | 54 - 27 |
| | | | | Nivel Intermedio |
| | | | | 26 - 19 |
| | | Despersonalización | 5,10,11,15,22 | Nivel Bajo |
| | | | | 18 - 0 |
| | | | | Nivel Alto |
| | | Realización Personal | 4,7,9,12,17,18,19,21 | Nivel Alto |
| | | | | 30 - 10 |
| | | | | Nivel Intermedio |
| Nivel Intermedio | 9 - 7 | | | |
| Nivel Bajo | 6 - 0 | | | |
| Nivel Alto | 48 - 40 | | | |
| Nivel Intermedio | 39 - 34 | | | |
| Nivel Bajo | 30 - 0 | | | |

Tabla 2. Compromiso Organizacional

| Variable | Definición conceptual | Dimensiones | Indicadores | Niveles |
|---------------------------|--|---------------------------|---|-------------------|
| Compromiso Organizacional | Estado psicológico que caracteriza las relaciones de los empleados con la organización (Meyer y Allen, 1991) | Compromiso Afectivo | 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10 11,12,13,14,15,16 | Bajo 1-33 |
| | | Compromiso de Continuidad | 17,18,19,20 | Promedio 34-69 |
| | | Compromiso Normativo | 21,22,23,24,25,26 | Alto 70-99 |

Hipótesis

Existe relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y el compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores - región norte 2012.

Método

Tipo de estudio

Esta investigación se enmarcó en un estudio aplicado no experimental, ya que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente.

El investigador no manipula las variables sino que, lleva a cabo observaciones de los sujetos involucrados centrándose en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado, sin intervenir sobre la variación de las mismas, generando mayor conocimiento (Grajales, 2000).

Diseño de investigación

El diseño es de tipo descriptivo correlacional, pues tiene como finalidad determinar la relación que existe entre dos variables, las dimensiones del Síndrome Burnout y el compromiso organizacional en los trabajadores de un Grupo Importador de vehículos menores – Región norte 2012.

Como lo definen Hernández, Fernández y Baptista (2010) cuando mencionan que el diseño descriptivo correlacional pretende medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables.

Población

Por ser la población de carácter finito y accesible a la aplicación de los instrumentos, fue tomada totalmente, constituyéndose por los 84 trabajadores del grupo importador de vehículos menores - región norte 2012. Esta población está conformada por 62 varones y 22 mujeres, con

una edad que oscila entre 23 – 54 años, encontrando que 32 son convivientes, 48 solteros y 5 casados. Además, tienen un tiempo de servicio aproximado entre 1 mes a 5 años.

Criterios de selección

Para fines de la investigación se trabajó con los empleados cuyo tiempo de servicio era a partir de 4 meses.

Procedimiento

Para iniciar la evaluación, al momento de entregar la hoja informativa y al término de su lectura, se remarcó la confidencialidad de la información, la total voluntariedad de su participación y el anonimato de la evaluación, así como también la libertad de poder realizar las preguntas que creyera necesarias durante todo el proceso.

Posteriormente, se procedió a la entrega de ambos cuestionarios dando las siguientes indicaciones:

Usted deberá responder 2 cuestionarios, esto le tomará aproximadamente 15 minutos, el primer cuestionario evalúa las dimensiones de Síndrome de Burnout, un grado elevado de estrés producido en la interacción con su medio labora, este cuestionario tiene 7 opciones de respuesta, cada una con un valor numérico, que de acuerdo a su criterio deberá responder en el recuadro correspondiente, procurando responder con sinceridad y no detenerse mucho tiempo en responder cada pregunta.

- 0 = Nunca
- 1 = Pocas veces al año o menos
- 2 = Una vez al mes o menos
- 3 = Unas pocas veces al mes

- 4 = Una vez a la semana
- 5 = Pocas veces a la semana
- 6 = Todos los días

El segundo cuestionario evalúa el nivel de compromiso hacia la organización donde labora, éste tiene 5 opciones de respuestas, que de acuerdo a su criterio deberá marcar con un aspa (x) o círculo (o) en la opción que crea conveniente, procurando responder con sinceridad y no detenerse mucho tiempo en responder cada pregunta.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Instrumentos

Para la recolección de datos de esta investigación se hizo uso de los siguientes instrumentos:

Inventario Burnout de Maslach (MBI).

Está constituido por 22 ítems redactados de forma directa para expresar sentimientos personales y actitudes del profesional en su trabajo. Los ítems se valoran con la escala de Likert, con siete niveles de intensidad, nunca, pocas veces al año, una vez al mes o menos, unas pocas veces al mes, una vez a la semana, pocas veces a la semana y todos los días con puntajes de 0 a 6 respectivamente.

La finalidad de este inventario es evaluar tres dimensiones del Síndrome de Burnout; el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo, definidos por Maslach y Jackson (Apéndice A).

Su aplicación es para adultos y puede ser colectiva e individual con un tiempo de 10 a 15 minutos.

Al evaluar la pruebas nos dará como resultado las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo un nivel alto, medio y bajo por cada dimensión.

En Perú, este inventario fue validado por Alayo (2001), en la ciudad de Trujillo en una población de 160 personas que conformaban parte del personal de salud de los Hospitales Luis Albrecht y Florencia de Mora (EsSalud).

La validez del MBI se obtuvo a través de la Correlación Item – Test, que se llevó a cabo mediante un riguroso análisis, utilizando la fórmula Producto Momento de Pearson, encontrando niveles de validez entre 0.35 - 0.61 para la dimensión agotamiento emocional; 0.48 – 0.63 para la dimensión despersonalización y entre 0.46 – 0.65 para la dimensión realización personal en el trabajo.

La confiabilidad se logró a través del Coeficiente Alpha de Crombach, hallando niveles de confiabilidad de 0.72 para la dimensión agotamiento emocional, 0.74 para la dimensión despersonalización y 0.71 para la dimensión realización personal en el trabajo. Así mismo se obtuvieron los baremos correspondientes.

Para fines de la investigación se validó la prueba, la muestra utilizada para llevar a cabo dicho estudio fue aleatoria, formada por 30 sujetos con edades comprendidas entre

los 20 y los 46 años, de una empresa distribuidora de abarrotes. Para esto se utilizó la contrastación de grupos aplicando la Prueba T – Student.

El proceso utilizado para determinar la validez de las dimensiones del instrumento se realizó con un nivel de significancia de 0.05 y en la dimensión de agotamiento emocional se obtuvo un valor crítico de 2.10; en la dimensión de despersonalización: 2.10; en la dimensión de realización personal en el trabajo: 2.09, y todos los casos el valor de la prueba T (d. Cansancio Emocional, 24,4/18; d. Despersonalización, 15,65/19; Realización Personal, 30.77/18) superó el valor crítico de la prueba T, por lo que se concluye que al analizar por dimensiones el instrumento es válido.

Cuestionario de Compromiso Organizacional.

Este cuestionario está conformado por veintiséis (26) reactivos valorados en la escala de Likert, que en total representan los componentes del Compromiso Organizacional; Compromiso Afectivo, Compromiso de Continuidad y Compromiso Normativo, definidos por Meyer y Allen en 1991.

El objetivo de la prueba es evaluar el nivel y tipo de compromiso que tiene cada trabajador con respecto a la empresa, dándonos un nivel alto, medio y bajo por cada dimensión y a nivel general. (Apéndice B)

Su aplicación es para adultos y puede ser colectiva e individual con un tiempo de 10 a 15 minutos.

En Perú este inventario fue validado en la ciudad de Trujillo por López y Rugel (2012), en una población de 145 personas que conformaban parte de una empresa distribuidora de abarrotes.

La validez de este cuestionario se obtuvo a través del criterio de jueces. Se consultaron 4 expertos en el área de Compromiso Organizacional y Metodología, los cuales señalaron su validez, basándose en la pertinencia, redacción y claridad de cada ítem.

La confiabilidad se logró a través del Coeficiente Alpha de Crombach, hallando un nivel de confiabilidad de 0.880 para el cuestionario de Compromiso Organizacional, además se encontró niveles de confiabilidad de 0.95 para la dimensión compromiso afectivo, 0.93 para la dimensión compromiso de continuidad y 0.87 para la dimensión compromiso normativo. Así mismo se obtuvieron los baremos correspondientes.

Aspectos éticos

A fin de certificar, que el proceso de esta investigación cumpliera con los principios éticos, se elaboró un consentimiento informado, dejando en claro, la búsqueda continua y la protección de la integridad del participante; así como, los objetivos y los pasos que se siguieron en la investigación. Para la elaboración de dicho consentimiento se tuvieron en cuenta los principios de autonomía, voluntariedad y confidencialidad. Buscando que el participante tuviera conciencia de la libertad de la cual gozaba para aceptar o no, formar parte de esta investigación.

(Apéndice C)

Procesamiento y análisis de datos

Los datos obtenidos fueron ingresados a través del programa SPSS 19 (Statistic Packase for Social Sciences), utilizando la fórmula Producto Momento de Pearson, con la finalidad de

hallar la correlación entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en los trabajadores del grupo importador de vehículos menores - región norte 2012.

Resultados

De acuerdo a la evaluación, se obtuvo los siguientes resultados en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores Región Norte – 2012.

Tabla 3. *Relación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y el Compromiso*

Organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – Región norte 2012.

| | | Compromiso organizacional |
|------------------------------------|------------------------|---------------------------|
| Agotamiento Emocional | Correlación de Pearson | -.244* |
| | Sig. (bilateral) | .026 |
| | N | 83 |
| Despersonalización | Correlación de Pearson | .164 |
| | Sig. (bilateral) | .137 |
| | N | 83 |
| Realización Personal en el trabajo | Correlación de Pearson | .244* |
| | Sig. (bilateral) | .026 |
| | N | 83 |

Nota: * $p < .05$ significativo.

Teniendo en cuenta la tabla 3, se encontró una correlación del -0.244* entre la dimensión agotamiento emocional y compromiso organizacional, es decir, a mayor agotamiento emocional, el trabajador no cuenta con recursos emocionales para afrontar las dificultades, su compromiso organizacional se debilita disminuye en el trabajo. Así mismo, se obtuvo una relación del 0.244* entre la dimensión realización personal en el trabajo y el compromiso organizacional, indicando, que a mayor manifiesto de respuestas positivas hacia sí mismo y su trabajo, mayor será el compromiso organizacional que posea el trabajador.

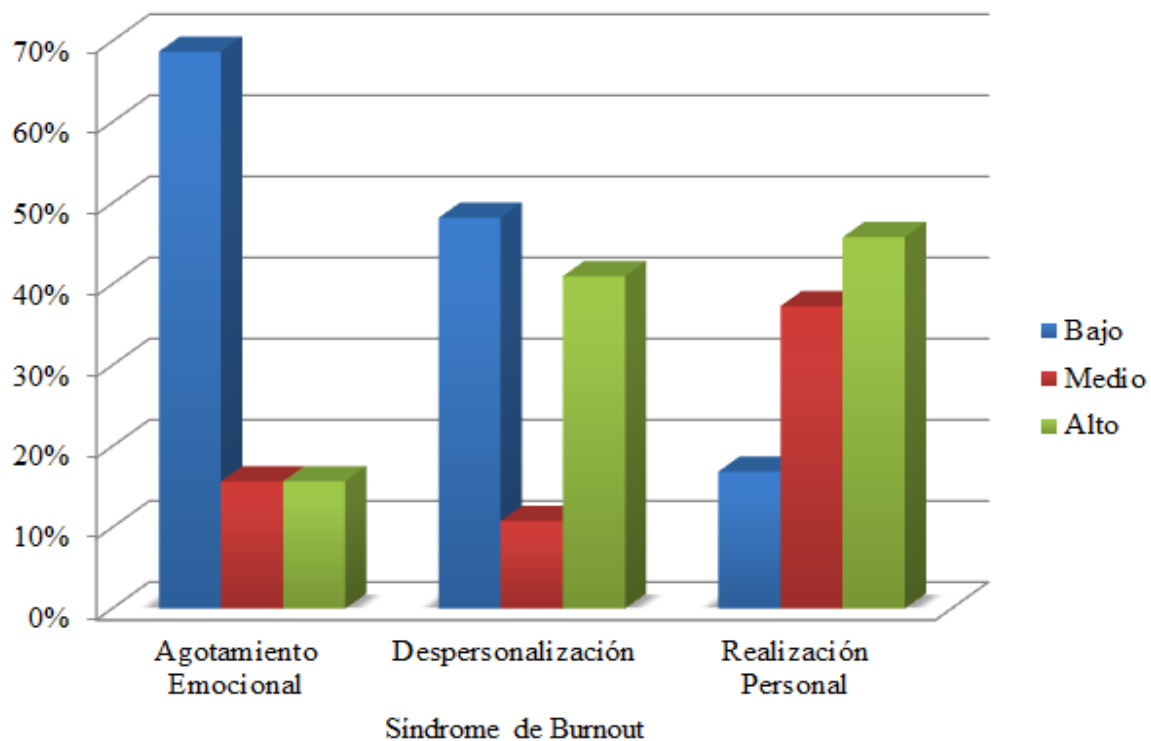


Figura 1. Niveles de las dimensiones del Síndrome de Burnout en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – Región norte 2012.

En la figura 1 se observa que en la dimensión agotamiento emocional el mayor porcentaje es de 68.7% ubicado en el nivel bajo, indicando que la mayoría de trabajadores poseen adecuados recursos emocionales para realizar sus actividades laborales. En la dimensión Despersonalización el mayor porcentaje es de 48.2%, ubicado en el nivel bajo, indicando que la mayoría de trabajadores interactúan bien con sus compañeros de trabajo, a este porcentaje le sigue el 41.0% ubicado en el nivel alto, indicando que los trabajadores poseen sentimientos de frialdad, distanciamiento hacia sus compañeros. Por último, en la dimensión Realización Personal el mayor porcentaje fue de 45.8% en el nivel alto, es decir, la mayoría de los trabajadores logran desarrollar sentimientos de realización personal y profesional, seguido del 37.3% en el nivel intermedio, indicando que este porcentaje desarrollan respuestas negativas hacia sí mismos y su trabajo.

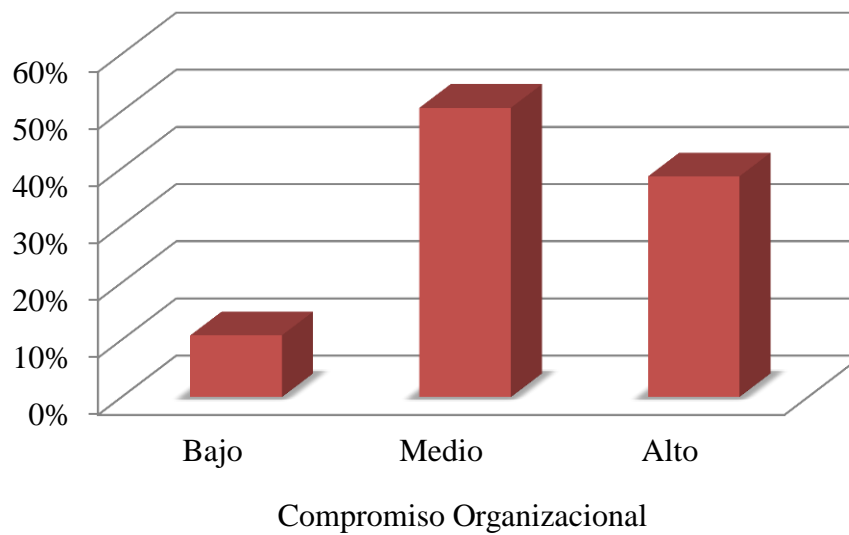


Figura 2. Niveles de Compromiso Organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – Región norte 2012.

En esta figura se observa que el 50.6% de trabajadores presentan un nivel medio de Compromiso Organizacional, es decir, los trabajadores sienten obligación y lealtad con la organización, mientras que el 38.6% de trabajadores tienen niveles de Compromiso Organizacional alto, indicando un alto nivel de obligación y lealtad.

Discusión

En la presente investigación se encontró que existe relación entre algunas de las dimensiones del Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional. Según los resultados obtenidos, existe una correlación negativa débil entre la dimensión agotamiento emocional y compromiso organizacional. Es decir, a mayor incremento del agotamiento emocional para afrontar los retos y dificultades laborales, el compromiso organizacional del trabajador hacia su organización disminuirá y se debilitará. Esto es respaldado por Maslach y Jackson (1981) quienes definen el agotamiento emocional como cansancio y fatiga, psíquica o como una combinación de ambos. Una sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás. Por otro lado Robbins y Coulter (2005) nos dicen que un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización propia. Se puede decir también que un bajo compromiso organizacional lleva al trabajador a no identificarse ni sentir un deseo de permanencia hacia su organización. De esta manera, según lo hallado en esta investigación, podemos relacionar la disminución y pérdida de recursos emocionales con un trabajador descontento, sin disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y sin un deseo de pertenencia a ella.

Así mismo, se obtuvo una correlación positiva débil entre la dimensión realización personal en el trabajo y compromiso organizacional. De modo que a mayores respuestas positivas hacia sí mismo y su trabajo, mayor será el grado con que el trabajador se identifique, esté involucrado con su organización y dispuesto a continuar trabajando en ella.

Grau (2007) nos dice que el sentimiento de baja realización personal en el trabajo se caracteriza por la falta de logro personal en el trabajo, una dolorosa desilusión y fracaso al darle sentido a la actividad laboral. Torres y Díaz (2012) destacan que el compromiso organizacional

va más allá de la lealtad y llega a la contribución activa en el logro de las metas de la organización. Contrastando estas definiciones con los resultados hallados en la investigación podemos decir que cuando el trabajador atraviesa un periodo de logro y triunfo da sentido a su actividad laboral y alcanza una adecuada adaptación a su centro laboral, logrando identificarse con su organización según resultados.

En cuanto al síndrome de burnout, el mayor porcentaje de trabajadores obtuvo un nivel bajo en la dimensión agotamiento emocional. Este resultado no coincide con dos investigaciones, la investigación de Roth y Pinto (2010) quienes encontraron puntajes superiores al promedio en la dimensión agotamiento emocional, y la investigación de Fabris y Gálvez (2009) que ubica el mayor número de trabajadores en un nivel medio en esta dimensión. Sin embargo, lo hallado concuerda con la investigación de Rengifo (2007) puesto que indica, que en la dimensión agotamiento emocional el mayor número de trabajadores presenta un nivel bajo, lo que significa que sus fuerzas emocionales no se ven consumidas por el trabajo. Esto quiere decir que la mayoría de los trabajadores poseen un adecuado dinamismo y energía física y psicológica para afrontar los retos que su labor les plantea. Entonces, este adecuado nivel mental, físico y emocional, puede deberse a un buen grado de satisfacción y optimismo acerca de las tareas laborales asignadas por su organización.

En la dimensión despersonalización la categoría que predomina es el nivel bajo. Este resultado concuerda con lo expuesto por Rengifo (2007) quien concluyo que en la dimensión despersonalización el mayor porcentaje se ubica en un nivel bajo, indicando que las actitudes y sentimientos que tienen los trabajadores hacia sus compañeros de labores y personas a las que ofrecen sus servicios son adecuados. Reforzando este resultado, Bosqued (2008) nos dice que la despersonalización se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas

negativas, distantes y frías. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación. Considerando la definición de Bosqued (2008), podemos decir que los resultados muestran a trabajadores que poseen actitudes de sensibilidad y humanización, que ven su trabajo como un deber, teniendo y demostrando comportamientos y actitudes de sinceridad e interés. Esto puede deberse a que gran parte de trabajadores pertenecen al área de ventas de las empresas del grupo importador y es en esta área donde a mayor ventas realice el trabajador mayor será su bonificación, este beneficio lo da la empresa como recompensa y motivación al trabajo realizado, pero sólo a esa área. Por otra parte se obtuvo un porcentaje menor pero significativo que corresponde a un nivel alto de despersonalización, lo cual hace referencia a trabajadores que presentan una frustración y descenso del rendimiento laboral, mostrándose desinteresados y poco motivados en su centro laboral, lo cual puede ser consecuencia de la inconformidad de los trabajadores de las otras áreas de las empresas, ya que no se realizan acciones para recompensarlos o motivarlos.

Con respecto a la dimensión realización personal en el trabajo, la mayoría de trabajadores demuestran un nivel alto en esta dimensión. Este resultado coincide con dos investigaciones, la investigación de Roth y Pinto (2010) quienes indican que existe una tendencia a la expresión de altos niveles de realización personal en el trabajo, y la investigación de Fabris y Gálvez (2009) quienes concluyeron que una de las escalas que predominó en el nivel alto fue la realización personal en el trabajo, es decir, la mayoría de los trabajadores experimentan sentimientos de logro personal, poseen expectativas y horizontes en el trabajo y una satisfacción generalizada. Lo cual puede deberse tanto a la capacidad de competencia, de esfuerzo y conocimiento que el trabajador posee, como a la motivación que le brinde su organización.

En relación al compromiso organizacional, el mayor porcentaje de trabajadores obtuvo un nivel promedio, seguido de un nivel alto. Concordando con Saldaña (2011) quien encontró un nivel medio de compromiso organizacional seguido de un menor pero significativo porcentaje ubicado en el nivel alto. Este resultado coincide también con Marín (2003) quien indica, en su investigación que los trabajadores en su mayoría poseen un nivel medio de compromiso organizacional lo que significa una relación intensa entre el trabajador con su organización. Así mismo Badell y Stanchieri (2011) en la identificación del compromiso organizacional de una empresa de comercio, halló que el mayor porcentaje de los trabajadores se sienten medianamente comprometidos con la organización; es decir, el trabajador experimenta un adecuado nivel de lealtad e identificación con su organización (López y Rugel, 2012). Este nivel de compromiso nos indica que los trabajadores poseen un adecuado grado de identificación con su organización, así como el deseo de seguir participando activamente en ella, e incluso se puede catalogar como lealtad del trabajador. A través del compromiso, los trabajadores consolidan sus valores con la organización y al mismo tiempo crean una interacción hacia ella para asumir los retos de la empresa y lograr la excelencia de su labor. Por otro lado, Chiang, Núñez, Martín y Salazar (2010) encontraron que tanto varones como mujeres presentaron un nivel alto de compromiso organizacional, así como Bobadilla y Sarango (2011) quienes encontraron una relación de alta intensidad con la institución, sienten un alto nivel de obligación y lealtad hacia la institución.

Conclusiones

Existe relación entre las dimensiones agotamiento emocional y realización profesional del Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – región norte 2012.

Se encontró que el nivel predominante, de los trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – región norte 2012 en la dimensión de agotamiento emocional es bajo con un 68.7%. En la dimensión despersonalización predomina el nivel bajo con un 48.2%, sin embargo existe un porcentaje menor pero significativo del 41.0% en el nivel alto. En la dimensión realización personal el nivel predominante es alto con un 45.8%.

Se obtuvo que el 50.6% de los trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – región norte 2012, presentan un nivel promedio de Compromiso Organizacional.

Recomendaciones

Programar sesiones de terapia que permitan la meditación y relajación del trabajador con la finalidad de reforzar su estado emocional en el ambiente laboral.

Implementar un “Día de Confraternidad” designado para los trabajadores y sus familias que permita fortalecer los vínculos de amistad y hermandad tanto en los trabajadores como en familias, así como disfrutar de sano esparcimiento.

Realizar campañas del “Trabajador del mes” que permitirán tener al personal motivado y dispuesto a competir sanamente con el fin de obtener algún bono en el mes de servicio en el que gane. Dicha campaña permitirá reconocer los logros de un trabajador por mes, generando un aumento de la valía personal en los trabajadores.

Estandarizar el sistema de integración y recompensas, de tal manera que los trabajadores puedan gozar de los mismos beneficios. Implementar esta estrategia permitirá a la empresa incrementar el nivel de compromiso mejorando la productividad, menor índice de rotación, ausentismo, entre otros.

Referencias

- Alayo, W. (2001). *Síndrome del estrés laboral asistencial y satisfacción laboral en personal de salud, de los hospitales de salud – Trujillo (luis albretch y florencia de mora) según situación laboral, tiempo de servicio y tipo de profesión. Tesis de Licenciatura en Psicología*. Universidad César Vallejo: Trujillo.
- Apiquian, A. (2007). *El Síndrome de Burnout en las empresas*. Recuperado de <http://www.anahuac.mx/psicología/archivos/artburnout.doc>
- Arias, F. (2001). *El compromiso personal hacia la organización y la intención de algunos factores para su incremento*. Recuperado de <http://www.joseacontreras.net/rechum/CompromisoPersonal.htm#ftn1>
- Badell, M. y Stanchieri, Y. (2011). *Satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de irse. Un estudio comparativo de dos empresas multinacionales*. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3028.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.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados. El síndrome del burnout. Qué es y cómo superarlo*. Recuperado de <http://books.google.com.pe/books?id=YSYR2HLc5dEC&printsec=frontcover&dq=s%C3%ADndrome+de+burnout&source=bl&ots=TDIocXhy-b&sig=dxYH7bLleHCzw5el56GBC6EG0to&hl=es-419&sa=X&ei=L1JAULqDKZOK9ATjiYDACw&ved=0CCsQ6AEwAA#v=onepage&q=s%C3%ADndrome%20de%20burnout&f=false>

- Buzzetti, M. (2005). *Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI) en dirigentes del colegio de profesores A.G. de Chile*. Recuperado de http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2005/buzzetti_m/html/index-frames.html
- Chiabonato, I. (2000). *Administración de recursos humanos (5ª ed.)*. Colombia: McGraw-Hill.
- Chiang, M., Núñez, A., Martín, M. y Salazar, M. (2010). *Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad*. *Revista Panorama Socioeconómico* año 28. 40, 92-103.
- Diario Perú 21. (2009). *El 78% de trabajadores peruanos sufrió de estrés laboral en algún momento*. Recuperado de <http://peru21.pe/noticia/382356/estres-laboral-78-trabajadores-peruanos-lo-sufrio>
- Díaz, Y. y Quijada, A. (2005). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional*. Recuperado de <http://tesiuami.izt.uam.mx/uam/aspuam/presentatesis.php?recno=12428&docs=UAMI12428.pdf>
- Fabris, B. y Gálvez, G. (2009). *Síndrome de Burnout en el personal de la caja Trujillo y la caja Sipán de la ciudad de Chiclayo. Tesis de Licenciatura en Psicología*. Universidad Señor de Sipán: Chiclayo.
- Fontánez, Y. (s.f.). *Compromiso organizacional*. Recuperado de <http://www.slideshare.net/DrWalterLopezMoreno/compromiso-organizacional>
- Gil-Monte, P. (2006). *El Síndrome de Quemarse por el trabajo (Burnout) una enfermedad laboral en la sociedad del Bienestar*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Grajales, T. (2000). *Tipos de investigación*. Recuperado de <http://tgrajales.net/investipos.pdf>

Grau, A. (2007). *Cómo prevenir el burnout: diferentes definiciones e interpretaciones*.

Recuperado de <http://dugi->

doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/3013/GrauGPRL2007.pdf?sequence=1

Hellriegel, D y Slowm, J. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10^a Ed). México DF:

Thomson Editores.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*.

Recuperado de http://www.upsin.edu.mx/mec/digital/metod_invest.pdf

López, J. y Rugel, M. (2012). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en trabajadores*.

Tesis de Licenciatura en Psicología. Universidad César Vallejo: Trujillo.

Mansilla, F. (2010). *Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*.

Recuperado de <http://ripsol.org/Data/Elementos/607.pdf>

Marín, M. (2003). *Relación entre el clima y el compromiso organizacional en una empresa del*

sector petroquímico. Recuperado de

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP9923.pdf>

Maslach, C. y Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. California: Consulting

Psychologist Press.

Maslach, C. y Jackson, S. (1997). *Burnout Inventory Manual*. España: TEA Ediciones SA.

Mercado, G. (2006). *Nivel de estrés laboral en enfermeras en el Hospital Nacional Dos de*

Mayo. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/996>

Meyer, J y Allen, N. (1996). Affective, continuance and normative commitment to the

organization: An examination of construct validity. *Journal of Vocational Behavior*. 49,

252-270.

Meyer, J y Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: theory, research, and application*. California: Sage Publications.

Mireles, A. Pando, M. y Aranda, C. (2002). *Factores psicosociales y síndrome de burnout en una empresa de la rama textil en Guadalajara, México*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=14240206>

OIT (2001). *Seguridad y salud en el trabajo*. Recuperado de <http://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm>

Omar, A. y Florencia, A. (2008). *Valores personales y compromiso organizacional*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29213210>

Peña, G. y Santalla, Z. (2006). *Una introducción a la psicología*. Recuperado de http://books.google.com.pe/books?id=EmbcGNMuK5sC&dq=compromiso+organizacional&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Rengifo, R. (2007). *Síndrome de Burnout y Clima Laboral en los trabajadores de la empresa Mercantil Inca SA. División de debidas de la ciudad de Chiclayo. Tesis de Licenciatura en Psicología*. Universidad Señor de Sipán: Chiclayo.

Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración (8ª ed.)*. México: Prentice Hall.

Roca, M. y Torres, O. (2001). Un estudio del Síndrome de Burnout y su relación con el sentido de coherencia. *Revista Cubana de Psicología*. 18, 9-17.

Roth, E. y Pinto, B. (2010). *Síndrome de burnout, personalidad y satisfacción laboral en enfermeras de la ciudad de La Paz*. Recuperado de <http://www.ucb.edu.bo/publicaciones/Ajayu/v8n2/v8n2a4.pdf>

- Saldaña, E. (2011). *Compromiso organizacional entre trabajadores contratados por intermediación laboral y por la empresa usuaria, según vínculo laboral*. Tesis de Licenciatura en Psicología. Universidad César Vallejo: Trujillo.
- Tonon, G. (2003). *Calidad de vida y desgaste profesional. Una mirada al Síndrome de Burnout*. (1ª ed.). Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Torres, L. y Díaz, J. (2012). *Compromiso organizacional: actitud laboral asertiva para la competitividad de las organizaciones*. Recuperado de http://biblioteca.universia.net/html_bura/ficha/params/title/compromiso-organizacional-actitud-laboral-asertiva-competitividad-organizaciones/id/55484986.html

Apéndice A**CUESTIONARIO DEL SÍNDROME DE BURNOUT**

Al dorso de esta página encontrará 22 frases relacionadas con los sentimientos que Ud. experimenta en su trabajo. Lea cada frase y responda anotando la frecuencia con que ha tenido ese sentimiento de acuerdo con la escala siguiente:

| | | | | | | |
|------------|------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|------------------------|
| 0 Nunca | 1 Pocas veces al año o menos | 2 Una vez al mes o menos | 3 Unas pocas veces al mes | 4 Una vez a la semana | 5 Pocas veces a la semana | 6 Todos los días |
|------------|------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|------------------------|

Vea el siguiente ejemplo:

“Me siento deprimido en el trabajo”

Si NUNCA se siente deprimido en el trabajo, debe contestar con un 0. Si esto ocurre alguna vez, indique su frecuencia (de 1 a 6).

Tenga en cuenta que **no hay respuestas BUENAS ni MALAS.**

PASE A LA SIGUIENTE PÁGINA

CONTESTE A LAS FRASES INDICANDO LA FRECUENCIA CON QUE UD, HA EXPERIMENTADO ESE SENTIMIENTO

| 0 Nunca | 1 Pocas veces al año o menos | 2 Una vez al mes o menos | 3 Unas pocas veces al mes | 4 Una vez a la semana | 5 Pocas veces a la semana | 6 Todos los días |
|------------|---------------------------------|-----------------------------|------------------------------|--------------------------|------------------------------|---------------------|
|------------|---------------------------------|-----------------------------|------------------------------|--------------------------|------------------------------|---------------------|

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.....
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.....
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.....
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.....
5. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.....
6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.....
7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas.....
8. Me siento quemado por mi trabajo.....
9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás.....
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.....
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente....
12. Me siento muy activo.....
13. Me siento frustrado con mi trabajo.....
14. Creo que estoy trabajando demasiado.....
15. No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas a las que doy servicio.....
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.....
17. Fácilmente pues crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy servicio
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.....
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.....
20. Me siento acabado.....
21. Es mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.....
22. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.....

Apéndice B

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Instrucciones: Lea detenidamente cada enunciado y marque con un aspa (X) la respuesta que para usted sea la más indicada. No hay respuestas buenas ni malas, por favor responda con total sinceridad, recuerde que es anónima. GRACIAS

| N° | ITEMS | Totalmente en 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 trabajaré el resto de mi vida en esta organización. | | | | | |
| 10 | Este trabajo es 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. | | | | | |
| 12 | Siento que 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 | Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos. | | | | | |
| 18 | En estos momentos sería muy difícil para mí dejar la organización, incluso si lo deseara. | | | | | |
| 19 | Permanezco actualmente en esta organización lo necesito y lo deseo. | | | | | |
| 20 | Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi organización. | | | | | |
| 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 renunciará 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 podrá quedarme en esta organización. | | | | | |
| 26 | No renunciaría esta organización porque me siento obligado con la gente en ella. | | | | | |



Apéndice C

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

La presente investigación “Síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – Región norte 2012.” es conducida por: Guadalupe García Baca, identificada con DNI: 46847241, con domicilio en Calle Juan Cuglievan N° 556, estudiante de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

El objetivo de este estudio será determinar si existe relación entre el Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – Región norte 2012. Si usted accede a participar en esta investigación, se le pedirá responder preguntas de dos cuestionarios. Esto tomará 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es voluntaria. La información que se recoja es confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Sus respuestas a los cuestionarios serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre el estudio, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Usted puede retirarse del proceso en cualquier momento sin que esto lo(a) perjudique.

Desde ya agradezco su participación.

Yo _____ de ____ años de edad, identificado(a) con DNI _____ declaro que habiendo sido invitado(a) a participar en la investigación y habiendo recibido la información de forma clara y precisa sobre mi participación, confío en que:

La información que se recoja es confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Mis respuestas a los cuestionarios serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Si tengo alguna duda sobre el estudio, puede hacer preguntas en cualquier momento durante mi participación. Puedo retirarme del estudio en cualquier momento sin que esto me perjudique. Así mismo puedo suspender mi colaboración en cualquier momento. No se me tratará en forma diferencial si decido no participar o detener mi colaboración.

Tomando ello en consideración, **OTORGO MI CONSENTIMIENTO** para participar del estudio.

Chiclayo, _____, 2012

Firma del evaluado

Firma de la evaluadora