

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



**EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL COMPROMISO
ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE
INDUAMERICA SERVICIOS LOGÍSTICOS, REGIÓN NORTE**

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

AUTORES

GERALDINE BRISSETTE DAVILA RODRIGUEZ

ELINA ROSMERY SANDOVAL ACOSTA

ASESOR

RAFAEL CAMILO GIRÓN CORDOVA

<https://orcid.org/0000-0002-0381-083X>

Chiclayo, 2019

**EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL COMPROMISO
ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE
INDUAMERICA SERVICIOS LOGÍSTICOS, REGIÓN NORTE**

PRESENTADA POR:

GERALDINE BRISSETTE DAVILA RODRIGUEZ

ELINA ROSMERY SANDOVAL ACOSTA

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:

Luis Angulo Bustíos

PRESIDENTE

Carlos Martín Mares Ruiz

SECRETARIO

Rafael Camilo Girón Cordova

ASESOR

DEDICATORIA

Primeramente a Dios porque nos dio el don de la perseverancia para alcanzar nuestra meta y; a nuestros padres, por su amor, apoyo incondicional y hacer posible la culminación de este primer paso en nuestra vida profesional.

AGRADECIMIENTO

A nuestro asesor: Mgtr. Rafael Camilo Girón Cordova por habernos guiado durante todo el proceso de elaboración de la investigación, y a nuestros profesores por transmitirnos sus conocimientos y experiencias de vida para formarnos como grandes profesionales.

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo principal determinar si existe relación entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en el personal administrativo de Induamerica Servicios Logísticos - Región Norte. Para ello, se aplicaron dos instrumentos a 120 colaboradores de las sedes de Piura, Lambayeque y Pacasmayo, siendo el MBI de Maslach y Jackson 1997 para medir las dimensiones del Síndrome de Burnout y el de Meyer y Allen 1997 para el Compromiso Organizacional, simultáneamente se procedió con la encuesta.

La investigación fue de carácter transversal, no experimental y prospectivo, de enfoque cuantitativo y nivel relacional. Se utilizó el programa SPSS versión 25, para realizar nuestro análisis de datos, obteniendo como resultado que existe una correlación directa entre las dimensiones del Síndrome de Burnout con las dimensiones del Compromiso Organizacional, lo que significa que se tiene una idea equivocada de lo que es el Compromiso Organizacional.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Compromiso Organizacional.

ABSTRACT

The present study had as main objective to determine if there is a relation between the Burnout Syndrome and the Organizational Commitment in the administrative personnel of Induamerica Logistical Services - North Region. For this, purpose, two instruments were applied to 120 employees of the Piura, Lambayeque and Pacasmayo venues, with the MBI of Maslach and Jackson 1997 being used to measure the dimensions of Burnout Syndrome and that of Meyer and Allen 1997 for the Organizational Commitment, with the survey.

The research was transversal in nature, no experimental and prospective, with a quantitative approach and relational level. The SPSS version 25 program was used to perform our data analysis, resulting in a direct correlation between the dimensions of the Burnout Syndrome and the dimensions of the Organizational Commitment, which means that one has a mistaken idea of what it is The Organizational Commitment.

Keywords: Burnout Syndrome, Organizational Commitment.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

I. Introducción	9
II. Marco teórico	13
2.1. Antecedentes.....	13
2.2. Bases teórico científicas	17
III. Metodología	27
3.1. Tipo y nivel de investigación	27
3.2. Diseño de investigación	27
3.3. Población, muestra y muestreo	27
3.4. Criterios de selección	27
3.5. Operacionalización de variables	28
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.7. Procedimientos	31
3.8. Técnicas de procesamiento de datos	33
3.9. Matriz de consistencia.....	34
3.10. Consideraciones éticas	34
IV. Resultados y discusión	35
V. Conclusiones	41
VI. Recomendaciones	43
VII. Lista de referencias	45
VIII. Anexos	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de Variables	28
Tabla 2	Matriz de consistencia	34
Tabla 3	Correlación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional del personal administrativo de ISL, Región Norte	35
Tabla 4	Estadísticos de las dimensiones del Síndrome de Burnout	36
Tabla 5	Estadísticos de las dimensiones del Compromiso Organizacional	37
Tabla 6	Gasto promedio para llevar a cabo las actividades de confraternidad de la empresa Induamerica Servicios Logísticos	52
Tabla 7	Valoración de las dimensiones del Síndrome de Burnout	53
Tabla 8	Valoración de las dimensiones del Compromiso Organizacional	53
Tabla 9	Nivel de las dimensiones del Síndrome de Burnout	53
Tabla 10	Nivel de las dimensiones del Compromiso Organizacional	54
Tabla 11	Estadístico de prueba Kolmogorov - Smirnov	54
Tabla 12	Prueba de Correlación	55

I. Introducción

Hoy en día la presión laboral afecta a las organizaciones del mundo entero y Perú no es la excepción, porque las grandes y pequeñas empresas se desempeñan en un ámbito cada vez más competitivo y se ven obligadas a forzar a sus colaboradores a realizar trabajos dificultosos y en menor tiempo, lo que ocasiona un desgaste físico y anímico.

Palafox (1995) (citado por Soberanes y De la Fuente, 2009), comenta que los empresarios esperan de sus empleados, una máxima productividad en sus trabajos o tareas; sin darse cuenta, que también el personal espera algo de sus empresas, como es, una mejor satisfacción en su trabajo.

Realmente, según el autor, esto se debe a que la miopía empresarial ocasiona un cierto problema en cuanto a la relación satisfacción - productividad, debido al descuido de los factores de satisfacción en el trabajo y la manipulación de los empleados respecto a las compensaciones y otros satisfactores; generando así, que el factor humano no asuma el compromiso organizacional en la empresa que trabaja.

Esta insatisfacción, según Márquez (2009) (como se citó en Soberanes y De la fuente, 2009), produce una disminución en la eficiencia organizacional que se puede expresar a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho lo conduce a conductas agresivas como el sabotaje, la agresión directa, o la difamación. Generalmente estas conductas pueden situarse en dos ejes: activo-pasivo; y, destructivo-constructivo, de acuerdo con su orientación.

Es por ello, que el Síndrome de Burnout es una respuesta al estrés laboral que se produce en el ambiente de trabajo abordando principalmente a funcionarios administrativos (Martínez, 2010). A su vez, el compromiso organizacional es un tema de gran importancia y ampliamente estudiado en el ámbito laboral. Por esta razón, Hellriegel & Slocum (2009) (citado por Montoya, 2014), lo perciben como un factor determinante que influye para que una persona permanezca en el puesto en el que labora o no.

La empresa Induamerica Servicios Logísticos es el operador logístico especializado en transporte de carga a nivel nacional. Realiza operaciones logísticas confiables y oportunas orientadas a superar las expectativas de los clientes. Cuenta con unidades de carga pesada, entre remolques, semi-remolques (plataformas paletizadas, caliceras, furgones, tolvas de volteo), que les permitirá transportar variedad de productos retail, como carga paletizada, carga a granel sólida, fierro, rieles, tubos, todo lo que desee trasladar. Para tranquilidad del cliente la central de monitoreo vigila las unidades las 24 horas del día, los 365 días del año asegurando que sus productos lleguen a su destino. Localizada en Panamericana Norte Km. 775, Chiclayo - Lambayeque. Cuenta con más de 500 trabajadores entre las sedes de Piura, Pacasmayo, Lima y Arequipa. Sus principales clientes son: Cementos Pacasmayo, Tottus, Vivanda, Sodimac, entre otros.

En conversación con los responsables de la organización; ellos, manifestaron su interés por tener una investigación que sirva como base para futuras evaluaciones; ya que, se percibió que los colaboradores encargados del área de operaciones cumplen las funciones de planificar la distribución de las unidades según la necesidad del cliente, dirigir las unidades para las cargas y descargas, llegar a tiempo a las citas pactadas manteniendo una producción acorde a su meta mensual. Asimismo, realizan el seguimiento respectivo de cada unidad cargada para informar al cliente en qué lugar se encuentra su mercadería.

Aquí se puede apreciar que los colaboradores llegan a saturarse por la sobrecarga de trabajo, presión laboral y realizar siempre las mismas funciones, son factores causantes del estrés en el personal de operaciones, que al estar sometidos a jornadas largas de trabajo, muchas veces se perciben signos de cansancio; es decir, el deseo de trabajar en la empresa, si no se corrige esto oportunamente, podría generar más problemas en los colaboradores y, por consiguiente, en el desempeño de la organización.

Por lo mencionado anteriormente, se decidió abarcar estos temas en la empresa Induamerica Servicios Logísticos debido a que se percibió que el personal administrativo (quien se encuentra constantemente en contacto con clientes y se encargan de que sus productos lleguen en buen estado y a tiempo) no se encuentran identificados con la organización y esto se debe a muchos factores, principalmente porque el trabajo demanda fuerte presión laboral para cumplir con las tareas a tiempo y

el servicio de entrega, hacer un seguimiento a las unidades de carga, informar al cliente, etc.; he allí, la constante rotación del personal.

Como consecuencia de ello, se planteó la siguiente interrogante ¿Existe relación entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional del personal administrativo de Induamerica Servicios Logísticos, Región Norte?

Es así como el objetivo general de la presente investigación fue Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional del personal administrativo de Induamerica Servicios Logísticos. Asimismo, los objetivos específicos fueron: Determinar el valor de cada una de las dimensiones del Síndrome de Burnout; determinar el valor de cada una de las dimensiones del Compromiso Organizacional y determinar el grado de correlación que existe entre las dimensiones de las dos variables.

La realización de la presente investigación se basa en el interés por el conocimiento acerca del nivel de Síndrome de Burnout que puede presentarse en la empresa de investigación. Además, durante el desarrollo de la investigación se determinará el nivel de Compromiso Organizacional del personal administrativo con la empresa, para finalmente encontrar el grado de relación que existe entre estas dos variables. Con esta investigación se espera alcanzar una verdadera identificación por parte de los colaboradores para así lograr objetivos tanto propios como los de la empresa y ésta, a su vez, pueda convertirse en una organización dinámica, adaptable al cambio. Por ello, la empresa Induamerica Servicios Logísticos, Región Norte, ha mostrado su interés en este estudio pues nunca se ha hecho un estudio de este tipo en su organización.

La metodología que se empleó para el desarrollo de la investigación fue utilizar especialmente los modelos ya validados por los autores: Maslach y Jackson (1997), para el síndrome de burnout y, Meyer y Allen (1997), para el compromiso organizacional; cuya técnica de estudio, como es la encuesta, nos ayudó a obtener y procesar los datos de una manera rápida y eficaz.

Así de esta manera, se pudo llegar a contrastar con la pregunta formulada: El Síndrome de Burnout se relaciona con el Compromiso Organizacional del personal administrativo de Induamerica Servicios Logísticos, Región Norte.

La presente investigación ha sido estructurada en ocho capítulos, cuyo contenido es: El primer capítulo, consta del tema de investigación, la problemática, los objetivos, la hipótesis y la metodología. El segundo capítulo, abarca el marco teórico, como es: Antecedentes y bases teórico científicas. En el tercer capítulo, se hace mención a los materiales y métodos empleados (Metodología), como: El Tipo y nivel de investigación; el diseño de investigación; la población, muestra y muestreo; los criterios de selección; la operacionalización de variables; las técnicas e instrumentos de recolección de datos; los procedimientos; las técnicas de procesamiento de datos; la matriz de consistencia; y, las consideraciones éticas. En el cuarto capítulo, se muestran los resultados y la discusión; por lo cual, los resultados han sido obtenidos mediante tablas estadísticas que posteriormente, en la discusión, se explican y comparan dichos resultados. Luego, en el capítulo quinto, se redactan las conclusiones y, culminamos con las recomendaciones en el capítulo seis, que son como alternativas de solución al problema presentado. Finalmente, en los últimos capítulos presentamos la lista de referencias (capítulo siete) y los anexos (capítulo ocho).

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

Poveda (2013) en su tesis, cuyo método empleado es el enfoque crítico propositivo de carácter cuantitativo y cualitativo, tiene como objetivo principal determinar la incidencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los colaboradores de dicha empresa; por el cual, en este estudio, el autor, identificó que las principales causas que acrecientan este síntoma es la excesiva presión que ejercen los superiores sobre los colaboradores, con el afán de que los presupuestos y las metas sean cumplidas a cabalidad y que los procesos de trabajo sean llevados a cabo eficazmente evitando errores y alcanzar así la calidad total de dichos procesos.

Otra de las causas es que existen pocas o nulas actividades de distracción, que favorezca un estado distendido del personal, la ausencia de este tipo de actividades como pausas activas, hace que los colaboradores sean presa fácil de la monotonía de una rutina diaria muy desgastante y genere en ellos una sensación de cansancio rápido o permanente al momento de la ejecución de sus trabajos.

Por otro lado, se ha considerado la investigación realizada por Núñez y Solano (2008). Este tipo de investigación es un estudio de tipo no experimental, correlacional y transeccional. Su objetivo general es determinar la relación e influencia de la compensación total y de sus componentes en el nivel de compromiso organizacional de los empleados de la Comercializadora XYZ, C.A., ubicado en el Área Metropolitana de Caracas y en la Ciudad de Barquisimeto. Estos autores, abarcan el Compromiso Organizacional por ser un tema que va más allá de la simple relación productividad - empleado, y que es de vital importancia y ayuda en diversos aspectos a los recursos humanos.

Como resultado del análisis global del compromiso organizacional, considerando a su población de estudio; que en este caso, son todos los empleados de la comercializadora, arroja que ésta posee un nivel de compromiso medio (4,57); que puede interpretarse a su vez, que los trabajadores de esa empresa están dispuestos a establecer lazos de mediana intensidad entre ellos y la entidad.

A su vez, Córdoba (s.f.) realizó un estudio, siendo su objetivo principal determinar los grados de compromiso organizacional que desarrolla el trabajador hacia la empresa de trabajo temporal y hacia la empresa usuaria. El tipo de investigación fue descriptiva con un diseño no experimental, transeccional. La muestra estuvo conformada por 131 trabajadores contratados por ASAP Empresa de Trabajo Temporal en la Zona Metropolitana de Caracas. Los resultados que obtuvo fueron que el compromiso organizacional hacia la empresa de trabajo temporal tiene una tendencia a ser bajo, pero se sitúa en el nivel medio (3,46); a diferencia, del compromiso organizacional hacia la empresa usuaria que tiene una tendencia al nivel alto, sin embargo, se ubica también en el nivel medio (3,76), por lo que, uno de los componentes del compromiso, como es el continuo, presenta una tendencia hacia el nivel bajo. El nivel medio, se describe como la actitud favorable hacia la organización donde el individuo siente obligación, lealtad o identificación con la empresa así como algún costo asociado con dejar la organización.

En conclusión, el autor aclara que el compromiso organizacional de los trabajadores temporales hacia la empresa usuaria es de nivel medio con tendencia al alto, porque ellos quieren demostrar su disposición y alineación con los objetivos de la empresa para que ésta los admita como parte de ellos. Es decir, que los trabajadores, se esfuerzan por beneficiar a la empresa y demostrarle no solamente respeto, sino también identificación con ella; para así, ser considerado eficiente, necesario y obtener una relación laboral permanente.

García, Peña, León, Camacho y Mateos (2013) realizaron un estudio de tipo transversal y no aleatorio. Su objetivo fue analizar las relaciones existentes entre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) y satisfacción laboral en el personal de administración y servicios de la Universidad de Granada. La muestra estuvo conformada por 87 trabajadores del Personal de Administración y Servicio (PAS) provenientes de las facultades de Ciencias, Relaciones Laborales, Derecho, Medicina, Enfermería, Psicología, Ciencias de la educación, Empresariales, Filosofía y Letras de la Universidad de Granada durante curso académico 2012 – 2013, obteniendo como resultado que la satisfacción laboral mantiene una relación con los tres tipos de dimensiones del burnout: agotamiento emocional (-0,636), despersonalización (-0,307) y realización personal (-0,329); así como también, existe una relación específica entre los factores de satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de burnout.

De esta manera, Chero y Díaz (2015) en su investigación, emplearon el método científico con un enfoque cuantitativo y nivel aplicativo. El tipo de estudio fue transversal y analítico. Su objetivo general se basó en analizar la influencia del síndrome de burnout en el desempeño de los trabajadores profesionales del BCP Sucursal Balta – Chiclayo. La muestra estuvo conformada por 37 colaboradores y los resultados que obtuvieron fueron, que el Síndrome de Burnout influye en el desempeño de los trabajadores profesionales del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Balta – Chiclayo; es decir, que existe una relación inversamente proporcional de grado medio entre las dimensiones del síndrome de burnout, “agotamiento emocional” y “despersonalización” con el desempeño laboral (Correlación de Pearson -0.497 significativa y -0.520 altamente significativa respectivamente); y con la dimensión “realización personal” donde la relación es directamente proporcional de grado medio con el desempeño de los trabajadores (Correlación de Pearson 0.584 altamente significativa).

Asimismo, García (2015) realizó un estudio, cuyo diseño utilizado fue descriptivo correlacional de tipo no experimental. La población estuvo conformada por 84 trabajadores; de los cuales, 62 eran varones y 22, mujeres, con una edad de 23 – 54 años y cuyo tiempo de servicio era a partir de 4 meses. Su objetivo fue determinar si existe relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – región norte 2012; llegando así, a la conclusión que sólo existe relación entre las dimensiones agotamiento emocional y realización profesional del síndrome de burnout y el compromiso organizacional, por lo que el nivel que presenta la dimensión agotamiento emocional es bajo (68.7%), indicando así, que la mayoría de los trabajadores poseen adecuados recursos emocionales para realizar sus actividades laborales; y el nivel de la dimensión realización profesional, es alto (45.8%), es decir, que la mayoría de los trabajadores logra desarrollar sentimientos de realización personal y profesional, de acuerdo, a su capacidad de competencia, esfuerzo y conocimiento que posee, así como la motivación que recibe por parte de la organización. Así también, se obtuvo que el 50.6% de los trabajadores presenta un nivel promedio de compromiso organizacional; lo que indica, que los trabajadores sienten obligación y lealtad con la organización.

Por otro lado, Gómez y Ruiz (2015) en su investigación, cuyo objetivo general fue determinar los niveles de las dimensiones del síndrome de burnout en el personal asistencial de salud de un hospital de Chiclayo, aplicando así el método no experimental con un diseño descriptivo; y, tomando de muestra a 288 trabajadores asistenciales de salud; de los cuales 143 pertenecieron al área de médicos y enfermeras; y 145, al área de otros trabajadores asistenciales; los autores, llegaron a la conclusión, que los profesionales asistenciales de salud de un hospital de Chiclayo presentaron un alto nivel en la dimensión de despersonalización; lo que quiere decir, que los profesionales muestran actitudes de insensibilidad, cinismo y deshumanización ante los problemas de los usuarios, lo que crea barreras defensivas entre ellos mismos y los demás como forma de autoprotegerse ante situaciones que demanden esfuerzo emocional elevado. En cuanto, a la dimensión de desgaste emocional, los profesionales mostraron puntajes medios; lo que indica, que existe una disminución de recursos emocionales para enfrentar los retos que en ciertas ocasiones su labor asistencial plantea a diario. De la misma manera, se ubican en el nivel medio de realización personal; es decir que, no se sienten completamente satisfechos por la forma en cómo realizan su trabajo y los resultados que obtienen.

Por último, Rivera (2010) realizó un estudio; por el cual, utilizó como método el enfoque cuantitativo de nivel correlacional, con una muestra de 43 docentes pertenecientes a los niveles de inicial, primaria y secundaria de dicha institución. Los objetivos del estudio fueron profundizar en el estudio del compromiso organizacional como factor de éxito en la organización, determinar cuál es el grado de compromiso organizacional de los docentes de una escuela privada de Lima Metropolitana y, correlacionar variables sociodemográficas de los docentes objeto de la investigación con las variables de estudio del compromiso organizacional. Se obtuvieron los siguientes resultados: El grado de compromiso organizacional de la Institución Educativa Privada, objeto de estudio, es medio, porque según análisis estadísticos señalaron que el compromiso afectivo (22.44) y de continuidad (22.42) son actitudes mostradas por los docentes en mayor grado que el compromiso normativo (16.49). En cuanto a las características más resaltantes como es el sexo y la antigüedad laboral, se destacó que el sexo femenino predomina en el mayor grado de compromiso organizacional entre los sujetos de la investigación en todas sus variables; lo que quiere decir, que las damas tienen más compromiso que los varones. Con respecto, a la antigüedad laboral, su grado

de significancia tiene un índice mediano o moderado, lo que indica que a mayor antigüedad en el puesto mayor compromiso. Sobre todo a nivel normativo y en particular con mayor preponderancia en los varones ($r=0.764$) porque éstos tienen mayor lealtad que las damas y además saben valorar más que las damas el sentimiento de reciprocidad con la organización. Los análisis en la clasificación del nivel de compromiso (alto, medio y bajo) se realizaron en virtud del índice 0.5 por el cual tiene significancia el resultado obtenido. Además, los estadísticos de Pearson y Spearman arrojaron que el grado de relación entre las características demográficas sexo y antigüedad laboral es mediano.

2.2. Bases teórico científicas

Según Burke citado por Martínez (2010) explica el Síndrome de Burnout, como un “proceso de adaptación del estrés laboral, que se caracteriza por desorientación profesional, desgaste, sentimientos de culpa por falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional y aislamiento” (p. 4).

Forbes (2011) en cambio, manifiesta que: “el síndrome de burnout, también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo” (p.1).

Cuando se dice que una persona padece de este síndrome; ya sea, dentro del ambiente de una empresa o a nivel público ordinario, por lo general, en el lenguaje común, se dice que esta persona sufre de fatiga o está cansada; pero en realidad, este padecimiento de burnout es mucho más que el cansancio habitual, que puede ser reparado con unos días de descanso, porque envuelve una serie de padecimientos a nivel psicológico, físico, social y en relación con la empresa.

Lo que genera a nivel psicosocial, es el deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración; en cuanto a lo físico, tenemos: el insomnio, deterioro cardiovascular, úlceras, pérdida de peso, dolores musculares, migrañas, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales, alergias, asma, fatiga crónica, problemas con los ciclos menstruales o incluso daños a nivel

cerebral; y con respecto, a lo laboral, existe una disminución en la calidad o productividad del trabajo, actitud negativa hacia las personas a las que se les brinda un servicio, deterioro de las relaciones con compañeros, aumento del absentismo, disminución del sentido de realización, bajo umbral para soportar la presión y conflictos de todo tipo, entre otros factores (Forbes, 2011).

Por otro lado, Bresó, Salanova, Schaufeli y Nogareda (2004), precisan que el burnout es un síndrome que resulta básicamente de la interacción del trabajador con el ambiente laboral o también producto de las relaciones interpersonales entre el trabajador y las personas para las que trabaja. Además, básicamente su desarrollo dependerá de tres tipos de variables (Ver figura 1):

Variables individuales, como el género, que diferencia las puntuaciones del burnout entre hombres y mujeres, sobre todo en las dimensiones de agotamiento e ineficacia profesional.

Variables sociales, como el apoyo social que el trabajador obtiene de las redes sociales (compañeros, amigos, familiares, etc).

Variables organizacionales, relacionadas al desempeño del puesto de trabajo, como la reciprocidad y el clima laboral, que pueden llegar a desencadenar el síndrome si se tienen en cuenta ambas variables a la hora de diseñar la prevención psicosocial a nivel primario.

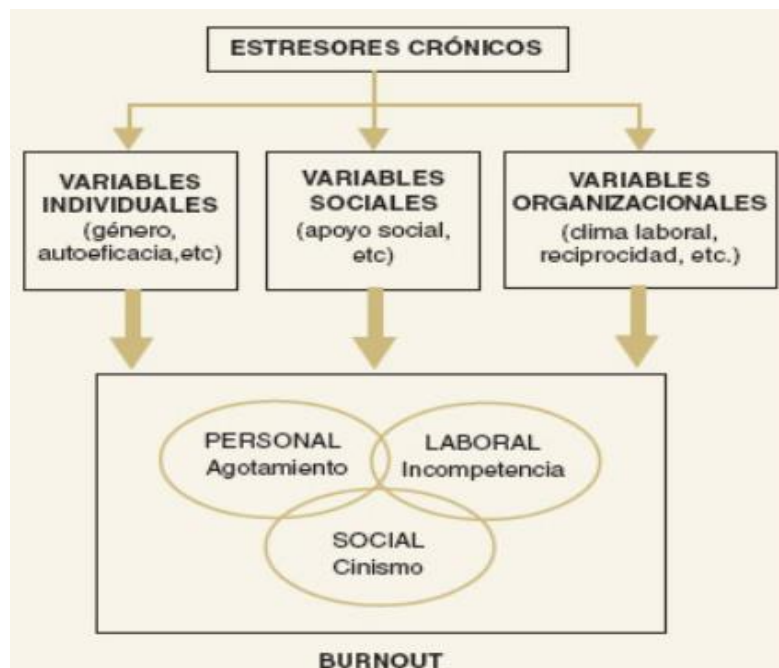


Figura 1. El proceso de burnout

Fuente: Bresó et al, 2004

Sin embargo, Farber 2000 (como se citó en Martínez, 2010) señala que la aparición y el desarrollo del burnout se debe a cuatro variables importantes que son: la presión de satisfacer las demandas de otros, intensa competitividad, deseo de obtener más dinero y sensación de ser desprovisto de algo que se merece; razón por la cual, parte de la realidad de que el síndrome de burnout es un reflejo de la mayoría de los ambientes de trabajo actual; debido a, que la competencia laboral exige cada vez más producir mejores resultados en el menor tiempo posible y con el mínimo de los recursos disponibles.

Para Maslach *et al.*, 2001 (como se citó en Mercado y Gil, 2010) el SQT (Síndrome de quemarse por el trabajo) es entendido como un “síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, pobre autoconcepto y pérdida de interés por los clientes o usuarios del servicio” (p. 162).

Si bien, el desarrollo de este síndrome se debe a la aparición de diversos rasgos y síntomas globales, Edelwich y Brodsky, 1980 (citado por Martínez, 2010), determinan que este proceso de desarrollo tiene cuatro etapas en las profesiones de ayuda que son: El entusiasmo ante el nuevo puesto de trabajo acompañado de altas expectativas; el

estancamiento como consecuencia del incumplimiento de las expectativas; la frustración; y, la apatía como consecuencia de la falta de recursos personales del sujeto para afrontar la frustración.

Por esta razón, el instrumento conocido como Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach y Jackson, 1981) citado por Mercado y Gil, 2010 ha sido elegido como el instrumento por excelencia para la evaluación del SQT, que según Maslach *et al.*, 2001, lo conceptualizan y operacionalizan como un síndrome que consta de tres síntomas: baja realización personal en el trabajo, agotamiento emocional y despersonalización. Este instrumento validado por Gil, 2002 y citado por Martínez (2010), es un cuestionario de alta fiabilidad porque consta de 22 ítems que recogen respuestas del sujeto en relación a su trabajo sobre sus sentimientos, emociones, pensamientos y conductas; a partir de los cuales, se valora mediante una escala de tipo Likert. Según las dimensiones del MBI, que a continuación se detallan, los ítems se distribuyen de la siguiente manera: Nueve (9) ítems para agotamiento emocional, cinco (5) ítems para despersonalización y ocho (8) ítems para realización personal.

Según Bosqued (2008) (citado por Chero y Díaz, 2015), el agotamiento emocional o sensación de desgaste físico y mental, surge precisamente como consecuencia de la disminución de los recursos emocionales del profesional, que le impide poder enfrentarse a los retos que su misma actividad laboral le plantea a diario. Esto se manifiesta con una fuerte fatiga que se genera con mucha frecuencia en los niveles mental, físico y emocional; en donde, el individuo, presume que ya no puede dar más de sí mismo porque ha llegado a su propio límite.

A raíz de ello, se puede entender entonces que, si una persona se siente agotada emocionalmente, no logrará desempeñar de forma eficaz su trabajo; ya que, el cansancio mental no le permitirá concentrarse ni mucho menos desarrollar todas sus habilidades al momento de ejecutar sus funciones laborales.

En cuanto, a la despersonalización o alteración en las relaciones, el autor nos dice que esto se caracteriza como un mecanismo de defensa de la propia persona que ha estado muy dedicada a realizar un sin número de tareas y, que al sentirse agotado de sus recursos emocionales, ya no puede seguir haciéndolas con la misma intensidad como

las había realizado anteriormente. Es así como, el profesional, decide crearse una barrera entre él y el usuario del servicio que presta (autoprotección), generando así una actitud deshumanizadora, cínica e insensible hacia los receptores de su servicio porque los toma como si fueran objetos impersonales. De esta manera, es como, el sujeto se vuelve irritable, pierde su motivación, se aleja de los demás, busca culpables de su frustración y su rendimiento laboral decrece.

Aquí, en este factor, se puede observar que el personal muestra actitudes negativas no solo hacia los receptores de su servicio sino también en el ambiente laboral, porque ya no ve su trabajo como una oportunidad, sino como una obligación; afectando así de esta manera, su propia imagen como persona y profesional.

Con respecto, a la baja realización personal o sentimientos de insuficiencia, el mismo autor, nos manifiesta que esto se debe a una sensación subjetiva de frustración que deriva a consecuencia de los dos factores anteriores; por el cual, el profesional puede llegar a sentirla por la forma en que realiza su trabajo y los resultados que obtiene, los cuales, tienden a vivenciarse de forma negativa como resultado de su incapacidad o inadecuación para desempeñarse y soportar la presión; es por ello, que su autoestima tiende a disminuir y probablemente fracase.

Sin embargo, Maslach y Jackson (1981) (citado por Apiquian, 2007) precisan que esto también surge cuando las demandas de trabajo que se le hacen a los empleados, sobrepasan su capacidad para atenderlas de forma eficiente; ocasionándoles así, 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), carencias de expectativas y horizontes en el trabajo y una insatisfacción generalizada; y como consecuencia, se da la impuntualidad, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión.

Entonces, se puede concluir que una baja realización personal para el trabajador es perjudicial porque no va a poder cumplir con sus metas, objetivos y logros que se proponga; así como también, cumplir con las demandas laborales que se le exijan; es por ello, que surgen expresiones de tensión laboral expresadas en conductas y desarrollo de hábitos no apropiados en sí mismo y en el trabajo.

Por tanto, para medir este tipo de variable, se utilizó el instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI) de 1997, desarrollada por Maslach y Jackson; el cual, está conformada por 22 indicadores divididos en 3 sub escalas denominadas:

- **Sub escala de agotamiento emocional:** Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por demandas del trabajo.
- **Sub escala de despersonalización:** Valora el grado en el que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.
- **Sub escala de realización personal:** Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

En cuanto, al compromiso organizacional, Robbins (1999) (como se citó en Córdoba, s.f) señala que:

El compromiso organizacional es una de tres tipos de actitudes que una persona tiene relacionadas con su trabajo y lo define como un estado en la cual un empleado se identifica con la organización y con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros (p. 16).

Esto quiere decir, que el grado de compromiso del empleado se ve reflejado cuando éste está de acuerdo con lo que plantea la organización y se esfuerza por desempeñar bien sus funciones; para de esta manera, poder seguir laborando en ella y así lograr su permanencia.

Sin embargo, Davis y Newstrom (1999) citado por Córdoba (s.f), sostienen que el compromiso organizacional es mucho más fuerte en empleados que tienen más años de servicio en una empresa, han experimentado el éxito personal y trabajan con aquellos grupos de empleados realmente comprometidos.

A diferencia de ello, Glazer y Kruse 2008 (como se citó en Mercado y Gil, 2010), lo identifican al Compromiso Organizacional en modelos de estrés, como consecuencia (o manifestación) y como modulador. Para el primer caso, Williams, 1998; y, Williams y Cooper, 2004 citados por los mismos autores, dividen a las manifestaciones del estrés

en organizacionales e individuales. Encontrándose así en las organizacionales, la satisfacción laboral, la seguridad en el trabajo y el Compromiso Organizacional; y en las individuales, la salud mental, el grado de resiliencia, la confianza en uno mismo, los síntomas físicos y el nivel de energía; concluyendo de esta manera, que el compromiso organizacional tiene una función resultante y no adaptativa.

Para el segundo caso, el compromiso organizacional también se aborda desde dos alternativas (Glazer y Kruse). En primer lugar, cuando los empleados se encuentran comprometidos con la organización; buscan resolver los problemas que puedan presentarse en ella; incrementan su ansiedad; y, son vulnerables al estrés; lo cual, esta actitud se convierte en una barrera cognitiva y conductual para afrontar el estrés. En segundo lugar, cuando el compromiso organizacional se convierte en estrategia de afrontamiento, que sirve para darle sentido a una situación estresante; es aquí, donde el personal altamente comprometido tiene mayor seguridad y sentido de pertenencia, el cual, funciona como recurso adaptativo frente al estrés y al SQT.

Sin duda alguna, Betanzos y Paz (2007), precisan que:

La integración de las personas a la organización es un asunto de vital importancia pues de este acoplamiento depende en gran medida que los intereses, objetivos y necesidades de cada uno lleguen a un nivel armónico que permita que la relación empleado-empresa perdure en el tiempo (p. 207).

Así de esta manera, el empleado logra una mejor estabilidad laboral, beneficios sociales, prestaciones, remuneraciones, etc., que ayudan a cubrir sus necesidades materiales y psicológicas, como el desarrollo de habilidades, aptitudes, conocimientos, socialización y estatus; en cambio, si un empleado no se compromete con la organización puede llegar a disminuir la eficacia de la misma y ser despedido.

Como el compromiso organizacional se encarga de acoplar el aspecto afectivo con los costos percibidos por el empleado; en cuanto a, aquellos que de alguna forma abandonan la organización y aquellos que permanecen en ella, Soberanes y De la Fuente (2009) plantean que el compromiso organizacional tiene tres componentes que son:

1. Identificación, en la cual, el empleado acepta las metas, propósitos, creencias y objetivos de la organización.
2. Membresía, en la que el trabajador presenta un sentimiento de formar parte de la organización y lograr su permanencia.
3. Lealtad, por lo cual, el empleado tendrá que cumplir con lo que le establezca la organización para llevarla al éxito.

Así, el éxito de una organización, según Guillén y Guil, 2000 (como se citó en Soberanes y De la Fuente, 2009), depende del grado de cómo los empleados perciben el clima laboral. Si el clima es positivo, genera estabilidad, integración y buen desempeño; en cambio, si el clima es negativo, se genera un desequilibrio en las necesidades, estructura y procedimientos de la misma.

Otros autores como Mowday, Porter y Steers, 1982 (citados por Soberanes y De la Fuente, 2009) consideran que:

El compromiso organizacional se relaciona con tres factores: a) una fuerte creencia y aceptación de las metas y valores de una organización, b) una disposición o motivación a realizar un esfuerzo considerable por la organización, c) un fuerte deseo de mantenerse como miembro de la organización (p. 124).

Si bien es cierto, varios investigadores han medido y conceptualizado al compromiso organizacional de diferentes formas; pero, Meyer y Allen en 1991 (citados por Arias, Varela, Loli y Quintana, 2003), lo generalizaron dividiendo al compromiso en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo.

El Compromiso Afectivo toma como base el deseo y se refiere a los lazos emocionales que las personas tienen con la organización al percibir una buena satisfacción laboral; el cual, les permite disfrutar de su permanencia en la misma.

Este primer componente, se refiere a los lazos emocionales que los colaboradores reflejan al percibir la satisfacción de necesidades y expectativas, en la cual disfrutan su permanencia en la organización. Para ello, es recomendable que el colaborador debería

permanecer por un tiempo prolongado en su centro laboral para así construir experiencias que consoliden la confianza mutua entre empleador y empleado, base para comprometerse con los principios organizacionales.

El segundo componente, el Compromiso de Conveniencia o de Continuidad (fundamentado en la necesidad), se basa en que la persona toma conciencia respecto a las inversiones de tiempo y esfuerzo que se perderían si ésta llegara a abandonar la organización; es decir, su retiro incurriría costos financieros, físicos y psicológicos; y probablemente, pocas posibilidades de encontrar otro trabajo.

Esto es cuando el colaborador se siente vinculado a la empresa debido a que ha invertido su tiempo, esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo. Su estabilidad en la empresa es circunstancial y su desempeño está en cumplir con los mínimos aceptables o dar el mínimo esfuerzo para asegurar la continuidad en el puesto de trabajo.

El tercer componente, el Compromiso Normativo se fundamenta en el deber que tiene la persona de pertenecer en la organización (lealtad) por los beneficios y prestaciones que le brinda, como por ejemplo, capacitación o pago de colegiaturas. Este aspecto va en concordancia con la teoría de la reciprocidad: quien recibe algún beneficio adquiere el precepto moral interno de retribuir al donante (Goulder, 1960 citado por Arias, Varela, Loli y Quintana, 2003).

Aquí, en este último componente, es donde se encuentra la creencia en la lealtad de la organización, pero es una creencia moral ya que de alguna u otra manera, se deba por recibir ciertas prestaciones (monetarias, pago de colegiaturas, etc.) que conllevan a un sentido de proporcionar una correspondencia. Así de esta forma, el colaborador desarrolla un fuerte sentimiento de pertenencia hacia la organización, experimentando una sensación de deuda hacia ella o por haberle dado una oportunidad o recompensa.

Sin embargo, para esta variable se decidió utilizar el instrumento desarrollado por Meyer y Allen del año 1997, que está conformado por 18 indicadores, los cuales se dividen en tres dimensiones:

- **Compromiso afectivo:** Disposición de los trabajadores a involucrarse e identificarse con la organización.

- **Compromiso de continuidad:** Es el costo que asocian los trabajadores al dejar la empresa.

- **Compromiso normativo:** Sentido de obligación que sienten los trabajadores de pertenecer en la empresa.

Ambos instrumentos (cuestionarios) se aplicaron mediante la técnica de la encuesta.

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo, porque se aplicó la escala de Likert en ambos cuestionarios, enumerando con 7 niveles de intensidad cada ítems; de tal manera que, se obtuvo la información necesaria durante la recolección de datos y por la cual, fue sometida a un análisis matemático - estadístico. Presenta un nivel relacional, porque se buscó medir la relación que existe entre cada una de las dimensiones de ambas variables; en este caso, el Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional.

3.2. Diseño de investigación

El tipo de estudio que se desarrolló fue de carácter transversal, no experimental y prospectivo. Transversal, puesto que se analizó la información en un momento determinado; no experimental, debido a que no se modificaron las condiciones por las que tiene el trabajador; y, prospectivo, porque se empleó como recurso informativo aquellas investigaciones de tesis, revistas, periódicos y artículos; las cuales, fueron útiles para llevar a cabo la investigación.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población estuvo compuesta por el personal administrativo de Induamerica Servicios Logísticos S.A.C de las sedes de Piura, Lambayeque y Pacasmayo, siendo un total de 120 colaboradores; de los cuales, 15 de ellos son de Piura, 35 de Lambayeque y 70 de Pacasmayo. En este sentido, se optó por realizar un censo; ya que, fue posible encuestar a todo el grupo seleccionado.

3.4. Criterios de selección

Para fines de la investigación se trabajó con el personal administrativo de las sedes de Piura, Lambayeque y Pacasmayo cuyo tiempo de servicio era a partir de 6 meses.

3.5. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Ítems
Síndrome de Burnout	Se produce entre personas que trabajan directamente con clientes. (Maslach y Jackson, 1997)	Agotamiento emocional	Vivencias de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.	Cuestionario de Maslach y Jackson (1997)	1,2,3,6,8,13,14,16,20
		Despersonalización	Grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento relacional.		5,10,11,15,22
		Baja Realización Personal	Sentimiento de auto eficacia y realización personal en el trabajo.		4,7,9,12,17,18,19,21
Compromiso Organizacional	Estado psicológico que caracteriza las relaciones de los empleados con la organización, (Meyer y Allen, 1997)	Compromiso Afectivo	Sentimientos de pertenencia a causa del ambiente de trabajo.	Cuestionario de Meyer y Allen (1997)	2,7,8,10,11,13
			Vinculación afectiva con la organización.		
			Solidaridad con los problemas de la organización.		
		Compromiso Continuidad	Deseos de permanencia a causa del tiempo, energía y trabajo invertido en la organización.		1,3,4,5,16,17
			Dificultad para conseguir un nuevo empleo.		
			Necesidad de poseer una fuente de ingresos estable.		
		Compromiso Normativo	Sentimiento de obligación de permanencia en la empresa.		6,9,12,14,15,18
			Sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en la organización.		
			Sentimiento de retribución hacia la organización a causa de beneficios recibidos.		

Tabla 1 Operacionalización de Variables

Fuente: Modelos de: Maslach y Jackson; y, Meyer y Allen.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la obtención de resultados de la presente investigación, se aplicaron encuestas a 120 colaboradores de la empresa Induamerica Servicios Logísticos S.A.C, siendo éstas ya validadas por los autores Maslach y Jackson (1997) para el Síndrome de Burnout; y, Meyer y Allen (1997), para el Compromiso Organizacional. Sin embargo, para garantizar la confiabilidad de ambos instrumentos se procedió con la validación por medio del juicio de 3 expertos en el área de Dirección de Personas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, quienes aprobaron su validez basándose en la pertinencia de cada ítem y bajo el criterio de lo esencial, útil e innecesario.

El instrumento de Maslach Burnout Inventory MBI fue validado por Maslach y Jackson en 1981 aplicándolo a profesionales que trabajaban en el área de servicios humanos. Posteriormente en el 2002, Gil Monte lo valida mediante un estudio; pretendiendo así, explorar la estructura factorial de la versión de dicha escala con una muestra de 149 policías de la ciudad de Tenerife en España (Martínez, 2010).

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). Para ello, utilizó, la Correlación Item – Test y la fórmula Producto Momento de Pearson; para lo cual, 0.35 – 0.61 fueron los niveles de validez para la dimensión de agotamiento emocional, 0.48 – 0.63 para la dimensión de despersonalización y 0.46 – 0.65 para la dimensión de realización personal en el trabajo. Asimismo, obtuvo niveles de confiabilidad a través del Coeficiente Alpha de Crombach; por lo cual, 0.72 le pertenecía a la dimensión agotamiento emocional, 0.74 a la dimensión despersonalización y 0.71 a la dimensión realización personal en el trabajo (García 2015).

Así también, Vela en el 2001, validó este inventario en una población de 160 personas que conformaban el personal asistencial de salud de un hospital del MINSA en Trujillo – Perú; encontrando así, la confiabilidad del mismo con un coeficiente Alfa de Crombach de 0,72 para cansancio emocional, 0,74 para despersonalización y 0,72 para realización personal. Además, para su validez empleó la Correlación ítem – test a través de un riguroso análisis y haciendo uso del correctivo de Pearson, en donde

estableció que todos los ítems son válidos al nivel de confianza del 99% (Gómez y Ruiz, 2015).

El instrumento del Compromiso Organizacional fue validado por Meyer y Allen en 1991, en diferentes países y contextos; así como posteriormente, por muchos autores, como Arciniega y González (2006) que validaron y trasladaron los ítems originales de la escala reformulados en positivo; empleando así, una versión de 18 ítems. Para ello, utilizaron el análisis factorial exploratorio con rotación oblimín, obteniendo como resultado la aprobación de las 3 dimensiones. Los índices de consistencia interna que obtuvieron fueron de .79 de compromiso afectivo, .77 de compromiso continuo y .72 de compromiso normativo; los cuales, demuestran la consistencia de la prueba (Montoya, 2014).

En Perú, este inventario fue validado por Loli (2007), en un estudio sobre el Compromiso Organizacional de los trabajadores de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas, en donde el nivel de confiabilidad fue de .88 según Alfa de Crombach. A la vez, realizó un análisis factorial exploratorio, con rotación Varimax, y los resultados que obtuvo fueron, que no existe relación entre el compromiso organizacional y variables demográficas; sin embargo, sí existe una relación positiva entre la satisfacción del trabajo y el compromiso organizacional (Montoya, 2014).

Otro estudio, desarrollado por López y Rugel (2012), fueron los que validaron este instrumento en una población de 145 personas que formaban parte de una empresa de abarrotes en la ciudad de Trujillo. La validez lo obtuvieron a través del criterio de jueces. 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. Además, hallaron un nivel de confiabilidad de 0.880 para el cuestionario de Compromiso Organizacional, a través del Coeficiente Alpha de Crombach; y para sus dimensiones, niveles de confiabilidad de 0.95 para el compromiso afectivo, 0.93 para el compromiso de continuidad y 0.87 para el compromiso normativo (García, 2015).

Como resultado de la validación de ambos instrumentos que se emplearon para este estudio, se obtuvo un índice de validez de contenido (CVI) de 98% para el Síndrome de Burnout y 94% para el Compromiso Organizacional; lo cual, fue satisfactorio y confiable (se encuentra bajo los parámetros de la confiabilidad) porque no se realizó ninguna modificación respecto a las preguntas. Por lo tanto, las encuestas se aplicaron conforme habían sido elaboradas y diseñadas por los expertos en el tema de estudio de ambos cuestionarios.

El primer cuestionario desarrollado por Maslach y Jackson (1997) está constituido por 22 ítems, a partir de los cuales se valora mediante una escala de tipo Likert. Esta escala tiene un rango de 1 (Nunca) a 7 (Todos los días); por el cual, se le pide al encuestado que responda según crea conveniente la frecuencia que experimenta cada una de las situaciones descritas en cada ítem.

El segundo cuestionario desarrollado por Meyer y Allen (1997) está constituido por 18 ítems, a partir de los cuales se valora mediante una escala de tipo Likert. Esta escala tiene un rango de 1 (Totalmente en desacuerdo) a 7 (Totalmente de acuerdo); por el cual, se le pide al encuestado que responda indicando la alternativa que mejor adecue a su sentimiento hacia la organización; ya sea, expresando su acuerdo o desacuerdo en cada una de las afirmaciones presentadas.

Las encuestas fueron aplicadas, luego de una pequeña entrevista realizada por el Gerente de Recursos Humanos, exponiéndose así el beneficio de la investigación en dicha empresa.

3.7. Procedimientos

Se solicitó permiso a la empresa para aplicar la investigación utilizando los cuestionarios del Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional, la cual fue aceptada y aprobada mediante la emisión de una autorización.

Asimismo, se obtuvo una pequeña entrevista con el encargado de Recursos Humanos, queriendo saber el beneficio de la investigación en ISL, por lo que en un inicio nos facilitó en apoyarnos con enviar las encuestas a cada sede; sin embargo, por

cuestiones de reestructuración interna, el envío de las encuestas no fue factible por lo que tuvimos que viajar a cada base para poder aplicarlas.

La recolección de datos se llevó a cabo durante una semana y media, del 06 al 15 de febrero del 2017, visitando primeramente la sede de Piura donde se encuestó a 15 colaboradores, luego se viajó a Pacasmayo donde se encuestó a 70 colaboradores; y por último, en Lambayeque donde los encuestados fueron 35 colaboradores.

Al iniciar la evaluación, se recalcó a los colaboradores de la empresa 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 necesarias durante todo el proceso.

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

Usted deberá responder 2 cuestionarios, en un tiempo aproximado de 20 minutos. El primer cuestionario evalúa las dimensiones del Síndrome de Burnout: Agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal; las cuales, se relacionan con la situación actual en que se encuentra dentro del ámbito de su trabajo. Este cuestionario consta de 7 opciones, que de acuerdo a su criterio y sinceridad deberá responder con un aspa (x) en el recuadro correspondiente, procurando no detenerse mucho tiempo en responder cada pregunta.

1 = Nunca

2 = Una o varias veces al año

3 = Una vez al mes o menos

4 = Varias veces al mes

5 = Una vez a la semana

6 = Varias veces a la semana

7 = Todos los días

El segundo cuestionario evalúa el nivel de compromiso hacia la organización en la que labora. Éste presenta 7 opciones de respuesta, por lo que deberá marcar con un aspa (x) en el casillero que corresponda, la alternativa adecuada de cada afirmación; así

mismo, se le pide responder con total sinceridad y no detenerse mucho tiempo en cada pregunta.

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = Moderadamente en desacuerdo
- 3 = Débilmente en desacuerdo
- 4 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 5 = Débilmente de acuerdo
- 6 = Moderadamente de acuerdo
- 7 = Totalmente de acuerdo

3.8. Técnicas de procesamiento de datos

Para la obtención de los datos se utilizó como técnica de recolección de datos la Guía de encuesta y como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario.

Se realizó el vaciado de las encuestas en el programa de Excel 2010, donde se ordenaron las preguntas según sus dimensiones correspondientes, y éstas a su vez a sus variables. En ambos cuestionarios existen preguntas en negativo lo cual se invirtieron los valores de la escala tipo Likert (de menor a mayor pasó a ser de mayor a menor) para no tener problemas posteriormente con los análisis siguientes.

El procesamiento de datos se realizó mediante el programa estadístico informático SPSS versión 25, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, con la finalidad de comprobar la formulación de la pregunta planteada; así mismo, los resultados fueron presentados en tablas estadísticas con su respectivo análisis e interpretación, teniendo en cuenta el marco teórico.

3.9. Matriz de consistencia

Tabla 2*Matriz de consistencia*

MATRIZ DE CONSISTENCIA		
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	METODOLOGÍA
¿Cuál es el grado de relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional del personal administrativo de Induamerica Servicios Logísticos?	Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional del personal administrativo de Induamerica Servicios Logísticos.	<i>Tipo y nivel de investigación:</i> cuantitativo y relacional <i>Diseño de la investigación:</i> transversal, no experimental y prospectivo
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	
¿Cuál es el valor de cada una de las dimensiones del Síndrome de Burnout?	Determinar el valor de cada una de las dimensiones del Síndrome de Burnout.	<i>Instrumentos de investigación:</i> Para medir la variable “ Síndrome de Burnout ” se utilizó el Cuestionario de Maslach y Jackson (1997) . Para la variable “ Compromiso Organizacional ” se utilizó el Cuestionario de Meyer y Allen (1997) .
¿Cuál es el valor de cada una de las dimensiones del Compromiso Organizacional?	Determinar el valor de cada una de las dimensiones del Compromiso Organizacional.	
¿Cuál es el grado de correlación que existe entre las dimensiones de las dos variables?	Determinar el grado de correlación que existe entre las dimensiones de las dos variables.	

3.10. Consideraciones éticas

Para la realización de la presente investigación se solicitó la autorización por parte de la empresa ISL, donde se brindó toda la información correspondiente, sobre el estudio y la finalidad del mismo.

Asimismo, las encuestas se realizaron de manera anónima para mayor confianza del encuestado; buscando que el participante tuviera conciencia de la libertad de la cual gozaba para aceptar o no, formar parte de esta investigación.

IV. Resultados y discusión

De acuerdo a la evaluación, se obtuvo los siguientes resultados del personal administrativo de Induamerica Servicios Logísticos, Región Norte.

En la tabla 3, se comprueba que los coeficientes de correlación obtenidos son significativos al 1% de error, esta información ha sido procesada en el SPSS.

Acorde con el objetivo general que es **determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional del personal administrativo de Induamerica Servicios Logísticos** se puede afirmar que existe una correlación directa entre las dimensiones del Síndrome de Burnout (Agotamiento emocional, Despersonalización y Baja realización personal) con las dimensiones del Compromiso Organizacional (Afectivo, Continuidad y Normativo), de aquí se deduce que hay una equivocada percepción de lo que es el Compromiso Organizacional, porque un adecuado Compromiso Organizacional tiene correlación inversa con el Síndrome de Burnout.

Tabla 3

Correlación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional del personal administrativo de ISL, Región Norte

Correlaciones					
			AgotEm	Desp	BaRePe
Rho de Spearman	Afect	Coeficiente de correlación	,594 **	,274 **	-,500 **
		Sig. (bilateral)	0.000	0.002	0.000
		N	120	120	120
	Cont	Coeficiente de correlación	,658 **	,334 **	-,423 **
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000
		N	120	120	120
	Norm	Coeficiente de correlación	,319 **	,339 **	-,326 **
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000
		N	120	120	120

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En cuanto al primer objetivo específico que es **determinar el valor de cada una de las dimensiones del Síndrome de Burnout**, como se puede observar, en la tabla 4, se analizó que: La dimensión agotamiento emocional tiene una media de 30.08 y se encuentra en el nivel medio, por lo que el trabajador manifiesta una sensación de cansancio y fatiga por la sobrecarga de trabajo y la pérdida de interés hacia las funciones que desempeña.

La dimensión de despersonalización tiene una media de 13.94 y se ubica en el nivel bajo, ello se debe a que los colaboradores sienten empatía con los compañeros que labora, optando por mejorar el ambiente de trabajo y obteniendo un mejor desempeño hacia las funciones que realiza.

Y la dimensión baja realización personal cuenta con una media del 33.05 y está en el nivel medio. En esta dimensión el colaborador tiene un bajo desempeño profesional aceptando la realización del trabajo y la relación con los clientes, evidenciándose ausencia de eficacia profesional.

Tabla 4

Estadísticos de las dimensiones del Síndrome de Burnout

Estadísticos				
		AgotEmoc	Desperson	BaRealPers
N	Válido	120	120	120
	Perdidos	0	0	0
Media		30.0833	13.9417	33.0500
Desv. Desviación		6.65170	3.80909	5.56225
Percentiles	33,33333333	29.0000	14.0000	30.0000
	66,66666667	34.0000	16.0000	35.0000

Por otro lado, como segundo objetivo específico que es **determinar el valor de cada una de las dimensiones del Compromiso Organizacional**, tal como se muestra en la tabla 5, se observó que: La dimensión afectiva presenta una media de 3.82 y se encuentra en el nivel medio, esto significaría que los colaboradores presentan dificultad para relacionarse consigo

mismo, con los demás y con el entorno laboral en el que se encuentran, evidenciándose una carencia afectiva para con la organización.

La dimensión de continuidad tiene una media de 4.07 y se ubica en el nivel medio, por lo que se evidencia que los colaboradores solo buscan satisfacer necesidades propias, no se identifican con la metas de la organización y su único objetivo es ganar dinero y llevar un buen estilo de vida; por lo tanto, permanecen en la empresa por un tema de agradecimiento por brindarles la oportunidad de trabajar; ya que, si renunciarían se verían afectados porque no cuentan con oportunidades laborales estables.

Y la última dimensión de normatividad tiene una media de 3.83 y está en el nivel medio, ello implica que los colaboradores sienten que permanecen en la empresa, pero no existe un lazo de fidelidad hacia la organización, muchas veces es porque la empresa no les brindó incentivos o no gozaron de beneficios a pesar de las exigencias que demanda su trabajo.

Tabla 5

Estadísticos de las dimensiones del Compromiso Organizacional

		Estadísticos		
		C_Afectivo	C_Contin	C_Normat
N	Válido	120	120	120
	Perdidos	0	0	0
Media		3.8208	4.0722	3.8306
Desv. Desviación		0.55347	1.02347	0.65215
Percentiles	33,33333333	3.6667	3.8333	3.5000
	66,66666667	4.1111	4.5000	4.1667

Con respecto al tercer objetivo específico que es **determinar el grado de correlación que existe entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y las dimensiones del Compromiso Organizacional**, se deduce que los colaboradores demuestran que se encuentran

vinculados con la organización, debido principalmente a la oportunidad de trabajo que les brindaron; pero, la carga laboral y en la mayoría de veces, el no tener definido sus funciones poco a poco van cayendo en la monotonía y, muchas veces, pueden verse frustrados y no sentirse parte de un equipo. Esto aumenta la posibilidad de deserción; en el cual, el vínculo afectivo es principalmente afectado por el agotamiento emocional. Asimismo, se visualiza que cada variable se encuentra en el nivel medio; por lo que, los colaboradores tienen una apreciación errónea a lo que es estar comprometidos con la empresa, ya que ellos piensan que estar más tiempo laborando mayor identificados están con la empresa.

Cabe resaltar que el propósito de esta investigación fue establecer si existe relación entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en el personal administrativo de Induamerica Servicios Logísticos, y los resultados que se obtuvieron luego de aplicar el Inventario de Burnout Maslach (MBI) y el de Meyer y Allen de 1997, muestran que existe una correlación directa entre las dimensiones del Síndrome de Burnout con las dimensiones del Compromiso Organizacional. Es decir, a mayor Síndrome de Burnout más compromiso hacia la organización tendrán. Lo que estarían cayendo en una equivocada percepción de Compromiso Organizacional.

La dimensión de agotamiento emocional se encuentra en un nivel medio, y según lo hallado en la investigación, podemos relacionar la disminución y pérdida de recursos emocionales con un trabajador descontento, exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo, se vuelven más irritables y hacen evidencia una queja constante por la cantidad de trabajo realizado. Es así como Maslach y Jackson en 1981 (citado por Apiquian, 2007), definen al agotamiento emocional como un cansancio y fatiga física, psíquica o combinación de ambos, sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás y se pierde la capacidad de disfrutar las tareas.

Por otra parte, la dimensión de despersonalización presenta un nivel bajo, esto se ve reflejado que el personal presenta frustración y bajo rendimiento laboral, mostrándose desinteresados y poco motivados en su centro de trabajo. Lo que conlleva a una deshumanización en el trato para con los demás. Reforzando este resultado, Maslach y Jackson (1981) (citado por Apiquian, 2007) nos dice que la despersonalización se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías. Se acompaña un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación. Es así que Cruzado, Núñez y Rojas

(2013) plantean que la despersonalización es un cuadro frecuente en la práctica psiquiátrica y neurológica y sin embargo, una gran proporción de individuos normales puede experimentarla en situaciones ordinarias de agotamiento físico o emocional, estrés o privación de sueño.

En cuanto a la dimensión baja realización personal, Quevedo y Paz (1997) (como se citó en el capítulo 2 de teorías relativas al síndrome de Burnout y Engagement, s.f.), lo definen como un sentimiento complejo de inadecuación personal y profesional al puesto de trabajo, que surge de una constante comprobación entre las demandas excesivas que se le hacen y su capacidad para atenderlas debidamente. Con respecto a esta dimensión de baja realización personal, los colaboradores demuestran un nivel medio, lo que indica que el personal puede estar presentando sensaciones de cansancio físico/mental por la excesiva variedad de tareas, poca empatía para atender a los clientes, etc.

En cuanto al Compromiso Organizacional, los resultados de la dimensión afectiva se encuentran en un nivel medio, porque no existe un fuerte lazo de pertenencia hacia la empresa, los colaboradores se sienten medianamente identificados con la organización y esto se debe porque muchas veces se repiten mes tras mes un sinnúmero de actividades que podrían generar sensaciones de monotonía. Asimismo, consideran a los problemas de la organización como suyos, tratando de solucionarlos lo antes posible pero el ambiente donde se trabaja no es favorable afectando su desempeño. En contraste a lo que se puede deducir que a mayor compromiso afectivo mayor sentimiento de permanencia y mayor compromiso con la jerarquía del puesto. Es así que Malhotra y Mukherjee (2003) (citado por Ruiz de Alba, 2013) demostraron que en las empresas en las que existe atención a las necesidades de los colaboradores, se da una correlación positiva sobre el compromiso (sobre todo en el compromiso afectivo de los colaboradores).

Seguidamente analizamos la dimensión de continuidad que se ubica en el nivel medio debido a que muchas veces, si el personal aún se queda en la empresa es por la escasa demanda laboral e ingresos inestables, por lo que siguen en la organización más por necesidad que deseo porque permite cubrir principales necesidades que tienen en su familia. Para Zamora (2009) refiere que este tipo de compromiso se desarrolla porque los empleados reconocen que ellos han hecho muchas inversiones en la organización o porque observan que comparativamente es mejor la actual, que las posibilidades del mercado.

Y en la dimensión de normatividad, que también se ubica en el nivel medio, se debe a que por lo general, el personal presenta lealtad media-baja hacia la empresa, muchas veces por las pocas y/o nulas prestaciones por recibir por parte de la empresa como capacitaciones, pagos de diplomados, etc. En contraste a los autores Betanzos y Paz (2007) confirman que el compromiso normativo es aquel donde el empleado asume que tiene una obligación a ser leal, lo que marca un sentimiento de obligación moral para continuar dentro de la organización. Esta dimensión permite desarrollar diferentes vínculos de socialización, relaciones equilibradas tanto en la familia como en el entorno cultural.

Se puede observar que las tres dimensiones del Compromiso Organizacional presentan un nivel homogéneo, que es el nivel medio. Donde Córdoba (s.f.) señala que en este nivel los colaboradores tienen una actitud favorable hacia la organización; en la cual, el trabajador posee identificación, obligación para con la empresa y percibe algún costo al dejarla, lo que indica básicamente, en este caso, que el compromiso de los colaboradores hacia la empresa ISL se ve reducida por diferentes motivos, como son: los sueldos bajos, escasas actividades de integración, poca comunicación, falta de reconocimiento en el trabajo y baja identificación con la empresa. Asimismo, coincidiendo con los resultados de la investigación realizada por Núñez y Solano (2008), dan a conocer que los trabajadores están dispuestos a entablar con la empresa lazos de mediana intensidad porque permanecen en la empresa por necesidad ya que ven hoy en día el mercado laboral más difícil, pues si dejaran la organización se verían afectados sobre todo en el ámbito familiar. Penosamente, los trabajadores no han desarrollado fuertes lazos afectivos con la empresa, el cual les permita tener un mejor involucramiento hacia ella y mayor lealtad.

Por último, los cuestionarios que han sido utilizados en la investigación son el de Maslach y Jackson (1997) y Meyer y Allen (1997), del Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional respectivamente, ambos hasta la fecha siguen siendo utilizados en investigaciones.

V. Conclusiones

Existe relación positiva baja entre las variables del Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional del personal administrativo de Induamerica Servicios Logísticos - Región Norte, por lo que muestra que los colaboradores se sienten fatigados con las funciones que realizan y, por ende, no se sienten completamente comprometidos con la organización.

Se encontró que el nivel predominante del Síndrome de Burnout es el nivel medio tendiendo a la baja, en cuanto la dimensión agotamiento emocional (30.08) está ligeramente en el nivel medio. La dimensión de despersonalización (13.94) está en el nivel bajo. Y la dimensión baja realización personal (33.05) se encuentra en el nivel medio. Este nivel medio de Burnout se debe muchas veces a la presión del tiempo. Los colaboradores tienden a sufrir marcados síntomas y dolencias por las características y condiciones de sus trabajos, que no sólo causan ausentismo laboral sino también dañan de forma lenta y progresiva la salud física y mental; afectando así, a la productividad y calidad de trabajo. Cabe resaltar que el análisis del Síndrome de Burnout no es problema del individuo, sino del ambiente social en el que desempeña sus actividades laborales.

Por otra parte, el Compromiso Organizacional presenta un nivel medio porque sus tres dimensiones están en ese nivel: teniendo la dimensión afectiva (3.82), la dimensión de continuidad (4.07) y la dimensión de normatividad (3.83). Sin embargo, el que predomina en cuanto al puntaje, es la dimensión de continuidad (4.07), por lo que se evidencia claramente que la demanda laboral hoy en día es escasa y prefiere seguir desempeñándose y desarrollando sus funciones en la organización que desde un inicio les brindó la oportunidad de trabajo.

Finalmente, en respuesta al tercer objetivo específico se puede afirmar que sí existe correlación al 1% de error en los nueve posibles casos, siendo su fuerza mediana; de los cuales, 5 de ellos, presentan fuerza mediana que son: Agotamiento Emocional (Afectivo y Continuidad), Despersonalización (Normatividad) y Baja Realización Personal (Afectivo y Continuidad), evidenciándose que a pesar de que los colaboradores entregan todo lo que pueden de sí mismos en el trabajo, la sobrecarga de funciones y la poca participación en la toma de decisiones, genera un desgaste; que a pesar de ello, ellos seguirían laborando en la empresa porque sienten un apego de agradecimiento. Y, los otros 4 posibles casos, que presentan fuerza baja son: Agotamiento Emocional (Normativo), Despersonalización (Afectivo y Continuidad)

y Baja Realización Personal (Normativo), porque existe una fuerte carencia de control y autonomía en el proceso del trabajo, y poco o nada se reconoce la labor del colaborador por parte de su superior, propiciando un ambiente laboral negativo sin mejora de la calidad de vida del personal.

VI. Recomendaciones

Las actividades recreativas para empresas son un valor añadido de las compañías que se preocupan por sus empleados, y es que dichas dinámicas empresariales permiten conservar la salud, eliminar tensiones emocionales y reducir el estrés; es por ello, que se le recomienda a la empresa Induamerica Servicios Logísticos tener en consideración las siguientes actividades:

Torneos deportivos internos para los colaboradores, no sólo organizarlos por el aniversario de la empresa; sino también, en el día del padre, fiestas patrias, día del trabajador, navidad / año nuevo, en donde se podrá elegir la disciplina que se considere más adecuada o proponer varias disciplinas y dejar que los colaboradores tomen la decisión. En base a ello, se ha consignado un presupuesto de S/ 540.00 aproximadamente (Ver anexo 3).

Pausa laboral, es un tipo de actividad recreativa pensada para prevenir diferentes enfermedades, ocasionadas a menudo, por el lugar de trabajo y las malas posturas. Desde dolores de cabeza a dolores musculares en cuello, espalda o lumbares, pasando por retenciones de líquidos. Diferentes tipos de ejercicios, posturas y automasajes, ayudarán a lograr el objetivo.

Planes de un día, se trata de organizar escapadas de un día con tus colaboradores. Se puede ir de paseo a los distintos destinos que cuenta nuestra región como Mayascón, Cataratas de Garraspiña, Reserva de Laquipampa, Chaparrí, museos, y se podrán realizar actividades como: escalada, rappel, excursiones culturales, campamento, etc. Una manera increíble de desconectar y cargar las pilas.

Proponer que en el día de la familia, el 2^{do} domingo de setiembre, los familiares de los colaboradores lleguen a las instalaciones de la empresa para que conozcan el área y las labores que desempeñan el integrante de la familia y así poder crear lazos fraternales tanto colaboradores y su familia para con la empresa. Para ello, se contará con movilidad ida y vuelta, siendo el lugar de partida y llegada Plazuela Elías Aguirre.

De esta manera, después de observar que el síndrome de burnout está en un nivel medio-bajo y el compromiso del personal con la organización es de nivel medio, lo planteado anteriormente ayudaría a los colaboradores a mejorar las condiciones motivacionales y así

poder fortalecer el compromiso organizacional mostrándose productivos y logrando un crecimiento en la organización.

Uno de los aspectos de mayor cuidado con el burnout, es la despersonalización del colaborador, por lo que se recomienda a ISL que realice actividades recreativas y de socialización que influirá a que el personal no se sature ni se estrese, debido a que implicaría a un bajo agotamiento emocional. Debido a que, si queremos tener a los colaboradores con un alto compromiso, la organización debería mejorar sus condiciones laborales, realizar capacitaciones, mejorar su economía y demostrarles que estando dentro de la organización pueden crecer tanto en su ámbito personal como profesional; y así, crear sentimiento de lealtad hacia la organización.

VII. Lista de referencias

- Apiquian Guitart, A. (2007). *El síndrome del burnout en las empresas*. Universidad Anáhuac México Norte. Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-28861/sindrome%20burnout.pdf>
- Arias Galicia, F., Varela Sosa, D., Loli Pineda, A. & Quintana Otiniano, M. (2003). El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. *Revista de Investigación en Psicología*, 6(2), 13-25. Recuperado de file:///C:/Users/User/Downloads/5147-21565-1-PB.pdf
- Betanzos Díaz, N. y Paz Rodríguez, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de Psicología*, 23(2), 207-215. Recuperado de http://www.um.es/analesps/v23/v23_2/05-23_2.pdf
- Bresó Esteve, E., Salanova, M., Schaufeli, W. & Nogareda, C. (2004). *NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición*. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_732.pdf
- Capítulo 2. (s.f.). *Marco Teórico: Teorías relativas al síndrome de Burnout y de Engagement, la respectiva a análisis factorial y la confiabilidad y validez de los instrumentos de medición*. (Tesis digital). Recuperado de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/21156/Capitulo2.pdf>
- Córdoba Pirela, C. E. (s.f.). *Compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal (ETT)* (Tesis de grado, Universidad Católica Andrés Bello, Capital, Caracas). Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ4704.PDF>
- Cruzado, L., Núñez Moscoso, P. y Rojas Rojas, G. (2013). Despersonalización: más que síntoma, un síndrome. *Rev Neuropsiquiatr*, 76(2), 120-125. Recuperado de <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RNP/article/viewFile/1194/1226>
- Chero Enríquez, L. M. y Díaz Becerra, M. A. (2015). *El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta – Chiclayo, 2014* (Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú). Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/168/1/TL_CheroEnriquezLuis_DiazBecerraMarco.pdf
- Forbes Álvarez, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresarial*. Recuperado de http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf

- García Baca, R. G. (2015). *Síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – Región Norte 2012* (Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú). Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/345/1/TL_Garcia_Baca_RosaDeGuadalupe.pdf
- García Fernández, D., Peña Trobat, M. P., León Chaparro, E., Camacho, B. y Mateos, A. (2013). Relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y los factores de satisfacción laboral. *ReiDoCrea: Revista Electrónica de Investigación Docencia Creativa*, 2(4), 33-40. Recuperado de <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/27614/1/ReiDoCrea-Vol.2-Art.4-Garcia-Pena-Leon-Camacho-Mateos.pdf>
- Gómez Francia, M. A. y Ruiz LLontop, M.I. (2015). *Dimensiones del síndrome de burnout en personal asistencial de salud de un hospital de Chiclayo, 2014* (Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú). Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/331/1/TL_GomezFranciaMaria_RuizLlontopMiriam.pdf
- Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 1–40. Recuperado de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>
- Maslach, C. y Jackson, S. (1997). *Burnout Inventory Manual*. España: TEA Ediciones, S.A.
- Mercado Salgado, P. & Gil Monte, P. R. (2010). Influencia del compromiso organizacional en la relación entre conflictos interpersonales y el síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*) en profesionales de servicios (salud y educación). *Revista Innovar*, 20(38), 161-174. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/818/81819024014.pdf>
- Meyer, J. y Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. London: Sage publication.
- Montoya Santos, E. M. (2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center* (Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú). Recuperado de http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/581494/1/TESIS+FINAL_Elizabeth+Montoya.pdf
- Núñez Morillo, E. E. & Solano Loran, C. D. (2008). *Relación entre compensación total y compromiso organizacional (estudio de caso: empresa del sector retail)* (Tesis de grado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas). Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR5036.pdf>

- Poveda Mora, D. C. (2013). *La incidencia del síndrome de burnout en el desempeño del personal administrativo de Home Lux Cía. Ltda. De la ciudad de Ambato* (Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7266/1/FCHE-PSI-53.pdf>
- Rivera Carrascal, O.M. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas* (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú). Recuperado de [file:///C:/Users/User/Downloads/RIVERA_CARRASCAL_OSCAR_COMPROMISO_DEMOGRAFICAS%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/RIVERA_CARRASCAL_OSCAR_COMPROMISO_DEMOGRAFICAS%20(2).pdf)
- Ruiz de Alba Robledo, J. L. (2013). El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de Estudios Empresariales*, (1), 67–86. Recuperado de <file:///C:/Users/User/Downloads/847-3235-1-PB-2.pdf>
- Soberanes Rivas, L. T. & De la fuente Islas, A. H. (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. *Revista Internacional la Nueva Gestión Organizacional*, 5(9), 120-127. Recuperado de https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI_GestEmp/lucia_sob/2.pdf
- Zamora Poblete, G. (2009). Compromisos organizacionales de los profesores chilenos y su relación con la intención de permanecer en sus escuelas. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 41(3), 445-460. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/805/80511929005.pdf>

VIII. Anexos

Cuadro 1

Cronograma de actividades del proyecto de tesis

Meses y Semanas	1				2				3				4				5			
	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elección del tema de investigación.	■	■																		
Delimitación del tema de investigación.			■																	
Preguntas de Investigación.			■																	
Identificación y planteamiento del problema.				■																
Justificación del problema.				■																
Seguimiento a las fuentes primarias y secundarias.				■																
Selección y análisis de las referencias bibliográficas.				■	■															
Elaboración de RAES y Formularios.				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■							
Desarrollo del Marco Teórico.									■	■	■	■	■	■						
Formulación de las hipótesis.											■	■	■	■						
Establecer los objetivos de la investigación.											■	■	■	■						
Identificación del modelo y enfoque de la investigación.											■	■	■	■						
Determinación y operacionalización de variables.											■	■	■	■						
Descripción de la población y muestra.											■	■	■	■						
Recolección de datos.													■	■						
Procesamiento y análisis de los datos.													■	■						
Elaboración del cronograma de actividades y presupuesto.													■	■						
Revisiones y correcciones.													■	■						
Presentación final del proyecto de tesis.															■	■				
Sustentación final del proyecto de tesis.																	■	■		

Cuadro 2***Presupuesto del proyecto de tesis***

PRESUPUESTO		
N°	Categorías de los Gastos.	Cantidad Total
1	Materiales.	S/. 30.00
2	Equipos y servicio técnico.	S/. 300.00
3	Fotocopias e impresiones.	S/. 50.00
4	Energía eléctrica.	S/. 120.00
5	Internet.	S/. 110.00
6	Seminario de Tesis I, II y III (Proyectado)	S/. 4000,00
7	Transporte.	S/. 1,440.00
8	Otros Gastos.	S/. 50.00
Presupuesto Total de la Tesis.		S/. 6,100.00

Anexo 1

CUESTIONARIO DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Fecha: _____ Edad: _____ Sexo: _____ Estado Civil: _____

Nº de Hijos: _____ Área en el que labora: _____

INSTRUCCIONES: Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que sienta las situaciones presentadas en los siguientes enunciados.

1	2	3	4	5	6	7
Nunca	Una o varias veces al año	Una vez al mes o menos	Varias veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días

Nº		1	2	3	4	5	6	7
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas a las que tengo que atender.							
5	Siento que estoy tratando algunos empleados como si fueran objetos impersonales.							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los empleados que atiendo.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
13	Me siento frustrado con mi trabajo.							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los empleados.							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los empleados.							
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con los empleados.							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en ese trabajo.							
20	Me siento como si estuviese al límite de mis posibilidades.							
21	Creo que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22	Me parece que los empleados me culpan de algunos de sus problemas.							

¡Gracias por su tiempo y colaboración!

Anexo 2

CUESTIONARIO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Fecha: _____ Edad: _____ Sexo: _____ Estado Civil: _____

Nº de Hijos: _____ Área en el que labora: _____

INSTRUCCIONES:

- a. Se le presentarán algunas preguntas, a las cuales tendrá que responder indicando la alternativa que mejor adecue a su sentimiento hacia la organización.
- b. Usted debe expresar su acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones que les serán presentadas, usando la escala 7 puntos ofrecidos a continuación.

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Débilmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Débilmente de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nº	Compromiso Organizacional	1	2	3	4	5	6	7
23	Si yo no hubiese invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte.							
24	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.							
25	Si deseara renunciar a la organización en este momento muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas.							
26	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.							
27	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas.							
28	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.							
29	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.							
30	Esta organización merece mi lealtad.							
31	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.							
32	Siento la obligación de permanecer con mi empleador actual.							
33	Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella.							
34	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.							
35	Le debo muchísimo a mi organización.							
36	Me siento como “parte de la familia” en mi organización.							
37	Tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.							
38	Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.							
39	Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara.							
40	Me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización.							

¡Gracias por su tiempo y colaboración!

Anexo 3**Tabla 6**

Gasto promedio para llevar a cabo las actividades de confraternidad de la empresa Induamerica Servicios Logísticos

ISL	Costo
Alquiler de área deportiva (4 horas)	S/ 200.00
Árbitro (3 horas)	S/ 90.00
Movilidad	S/ 150.00
Otros gastos	S/ 100.00
Total	S/ 540.00

Anexo 4

Tabla 7

*Valoración de las dimensiones del Síndrome de Burnout***Categorías de las dimensiones del Síndrome de Burnout**

Nivel	AgotEmoc	Desperson	BaRealPers
Bajo	Hasta 29	Hasta 14	Hasta 30
Medio	> 29 a 34	> 14 a 16	> 30 a 35
Alto	> 34	> 16	> 35

Tabla 8

*Valoración de las dimensiones del Compromiso Organizacional***Categorías de las dimensiones del Compromiso Organizacional**

Nivel	C_Afectivo	C_Contin	C_Normat
Bajo	Hasta 3,67	Hasta 3,83	Hasta 3,50
Medio	> 3,67 a 4,11	> 3,83 a 4,50	> 3,50 a 4,17
Alto	> 4,11	> 4,50	> 4,17

Tabla 9

Nivel de las dimensiones del Síndrome de Burnout

Dimensión	AgotEmoc	Desperson	BaRealPers
Media	30.0833	13.9417	33.0500
Nivel	Medio	Bajo	Medio
Desv. Están.	6.65170	3.80909	5.56225

Tabla 10*Nivel de las dimensiones del Compromiso Organizacional*

Dimensión	C_Afectivo	C_Contin	C_Normat
Media	3.8208	4.0722	3.8306
Nivel	Medio	Medio	Medio
Desv. Están.	0.55347	1.02347	0.65215

Tabla 11*Estadístico de prueba Kolmogorov - Smirnov*

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra							
		Afect	Cont	Norm	AgotEm	Desp	BaRePe
N		120	120	120	120	120	120
Parámetros normales ^{a,b}	Media	3.8208	4.0722	3.8306	30.0833	13.9417	33.0500
	Desv. Desviación	0.55347	1.02347	0.65215	6.65170	3.80909	5.56225
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.115	0.108	0.155	0.152	0.281	0.150
	Positivo	0.102	0.107	0.105	0.121	0.123	0.150
	Negativo	-0.115	-0.108	-0.155	-0.152	-0.281	-0.115
Estadístico de prueba		0.115	0.108	0.155	0.152	0.281	0.150
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,002 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Tabla 12

Prueba de Correlación

			Correlaciones					
			Afect	Cont	Norm	AgotEm	Desp	BaRePe
Rho de Spearman	Afect	Coefficiente de correlación	1.000	,689**	,290**	,594**	,274**	-,500**
		Sig. (bilateral)		0.000	0.001	0.000	0.002	0.000
		N	120	120	120	120	120	120
	Cont	Coefficiente de correlación	,689**	1.000	0.176	,658**	,334**	-,423**
		Sig. (bilateral)	0.000		0.055	0.000	0.000	0.000
		N	120	120	120	120	120	120
	Norm	Coefficiente de correlación	,290**	0.176	1.000	,319**	,339**	-,326**
		Sig. (bilateral)	0.001	0.055		0.000	0.000	0.000
		N	120	120	120	120	120	120
	AgotEm	Coefficiente de correlación	,594**	,658**	,319**	1.000	,523**	-,504**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
		N	120	120	120	120	120	120
	Desp	Coefficiente de correlación	,274**	,334**	,339**	,523**	1.000	-,271**
		Sig. (bilateral)	0.002	0.000	0.000	0.000		0.003
		N	120	120	120	120	120	120
	BaRePe	Coefficiente de correlación	-,500**	-,423**	-,326**	-,504**	-,271**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.003	
		N	120	120	120	120	120	120

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Anexo 5

Gráfico 1

Dimensión Agotamiento Emocional - Síndrome de Burnout

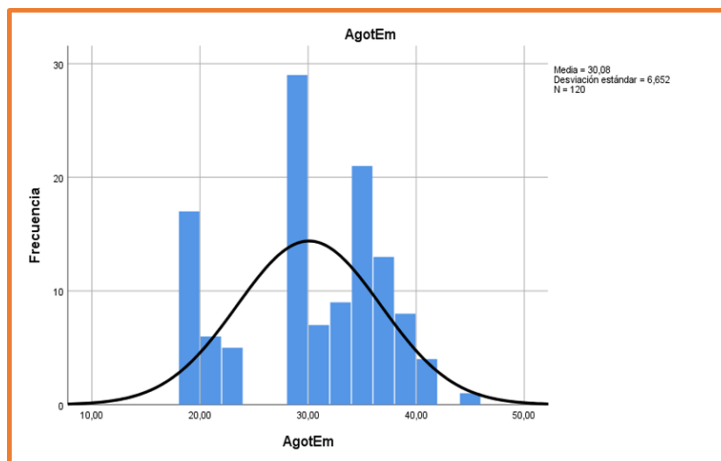


Gráfico 2

Dimensión de Despersonalización – Síndrome de Burnout

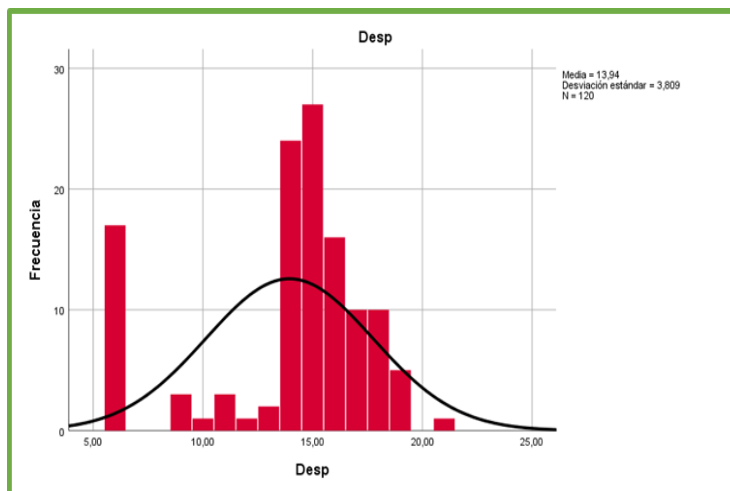


Gráfico 3

Dimensión Baja Realización Personal - Síndrome de Burnout

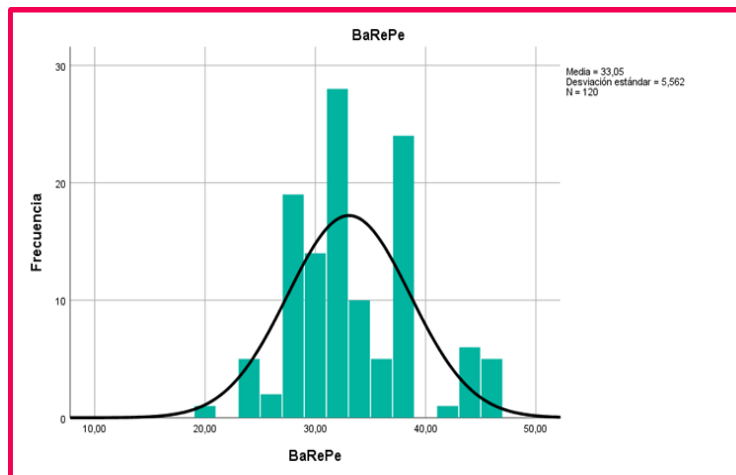


Gráfico 4

Dimensión Afectiva – Compromiso Organizacional

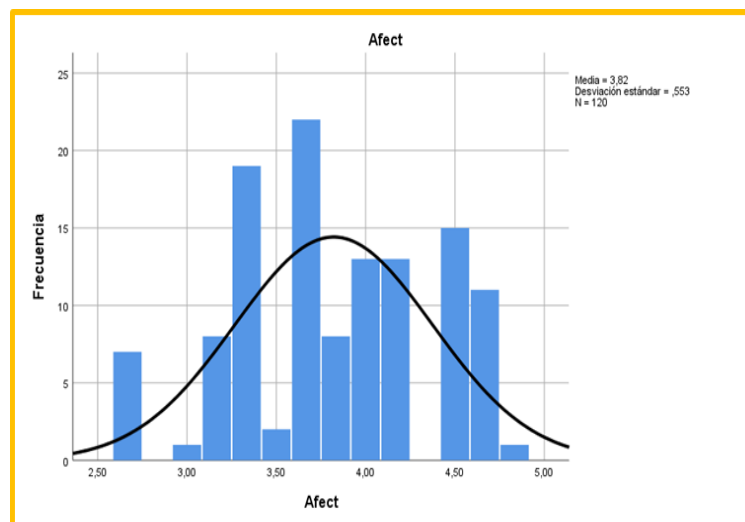


Gráfico 5

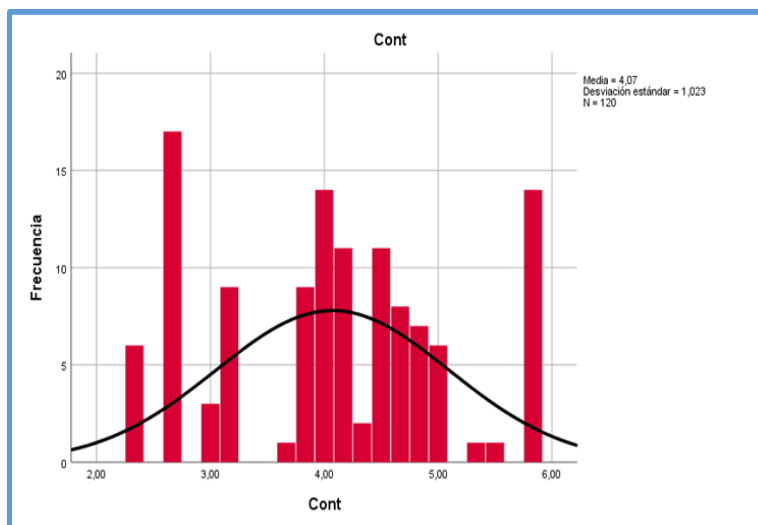
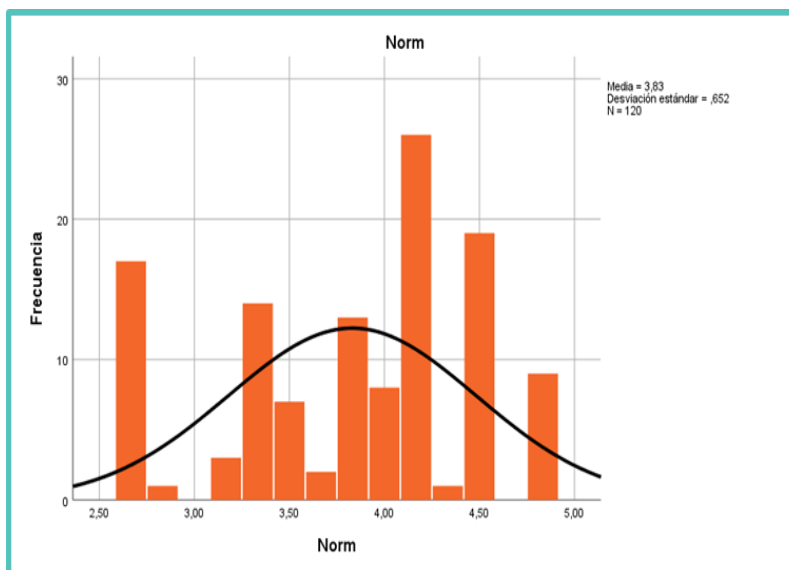
Dimensión de Continuidad – Compromiso Organizacional

Gráfico 6

Dimensión de Normatividad – Compromiso Organizacional

Anexo 6



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **Mg. Camilo Girón Córdova**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciadas en Administración de Empresas**, titulado “**EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE INDUAMÉRICA SERVICIOS LOGÍSTICOS, REGIÓN NORTE**”, elaborado por las Bach. **GERALDINE BRISSETTE DÁVILA RODRÍGUEZ Y ELINA ROSMERY SANDOVAL ACOSTA**; 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

Chiclayo, de Octubre de 2016.



FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Nombre: Mg. Camilo Girón Córdova.

Cargo Actual:

Coordinador del Área de Dirección de Personas - Esc. de Administración

4. RÚBRICA PARA EVALUACIÓN DE EXPERTO.

Estimado Juez Experto Mg. Camilo Girón Córdova, se le solicita evaluar la pertinencia y validez de cada ítem según estime conveniente: Esencial / útil / innecesario.

Se agradece anticipadamente su apoyo.

SÍNDROME BURNOUT

N°		Esencial	Útil	Innecesario
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	/		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.	/		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	/		
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas a las que tengo que atender.	/		
5	Siento que estoy tratando algunos empleados como si fueran objetos impersonales.	/		
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	/		
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los empleados que atiendo.	/		
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	/		
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	/		
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.	/		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	/		
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	/		
13	Me siento frustrado con mi trabajo.	/		
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	/		
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los empleados.	/		
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	/		
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los empleados.	/		
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con los empleados.	/		
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en ese trabajo.	/		
20	Me siento como si estuviese al límite de mis posibilidades.	/		



21	Creo que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	/		
22	Me parece que los empleados me culpan de algunos de sus problemas.	/		

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N°	Compromiso Organizacional	Esencial	Útil	Innecesario
1	Si yo no hubiese invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte.	/		
2	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	/		
3	Si deseara renunciar a la organización en este momento muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas.	/		
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	/		
5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas.	/		
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	/		
7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	/		
8	Esta organización merece mi lealtad.	/		
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	/		
10	No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual.	/		
11	Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella.	/		
12	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.	/		
13	Le debo muchísimo a mi organización	/		
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.	/		
15	No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.	/		
16	Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas	/		
17	Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara.	/		
18	No me siento "emocionalmente vinculado" con esta organización.	/		

Nombre: Mgtr. Camilo Girón Córdova.

Firma: 

DNI: 07600492



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, ^{Lic.} **Mg. Carlos Montero Flores**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciadas en Administración de Empresas**, titulado “**EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE INDUAMÉRICA SERVICIOS LOGÍSTICOS, REGIÓN NORTE**”, elaborado por las Bach. **GERALDINE BRISSETTE DÁVILA RODRÍGUEZ Y ELINA ROSMERY SANDOVAL ACOSTA**; 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,

Chiclayo ²⁰ de Octubre de 2016.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Nombre: ^{Lic.} Mg. Carlos Montero Flores.

Cargo Actual: DIRECTOR ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

4. RÚBRICA PARA EVALUACIÓN DE EXPERTO.

Estimado Juez Experto Lic. Carlos Montero Flores, se le solicita evaluar la pertinencia y validez de cada ítem según estime conveniente: Esencial / útil / innecesario.

Se agradece anticipadamente su apoyo.

SÍNDROME BURNOUT

N°		Esencial	Útil	Innecesario
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	✓		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.	✓		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	✓		
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas a las que tengo que atender.	✓		
5	Siento que estoy tratando algunos empleados como si fueran objetos impersonales.	✓		
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	✓		
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los empleados que atiendo.	✓		
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	✓		
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	✓		
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.	✓		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	✓		
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	✓		
13	Me siento frustrado con mi trabajo.	✓		
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	✓		
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los empleados.	✓		
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	✓		
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los empleados.	✓		
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con los empleados.	✓		
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en ese trabajo.	✓		
20	Me siento como si estuviese al límite de mis posibilidades.	✓		



21	Creo que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	✓		
22	Me parece que los empleados me culpan de algunos de sus problemas.	✓		

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N°	Compromiso Organizacional	Esencial	Útil	Innecesario
1	Si yo no hubiese invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte.	✓		
2	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	✓		
3	Si deseara renunciar a la organización en este momento muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas.	✓		
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	✓		
5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas.	✓		
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	✓		
7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	✓		
8	Esta organización merece mi lealtad.	✓		
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	✓		
10	No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual.	✓		
11	Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella.	✓		
12	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.	✓		
13	Le debo muchísimo a mi organización	✓		
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.	✓		
15	No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.	✓		
16	Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas	✓		
17	Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara.	✓		
18	No me siento "emocionalmente vinculado" con esta organización.	✓		

Nombre: Lic. Carlos Montero Flores

Firma:

DNI:

02613597



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **Mg. Roberto Anchorena Roggeroni**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciadas en Administración de Empresas**, titulado “**EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE INDUAMÉRICA SERVICIOS LOGÍSTICOS, REGIÓN NORTE**”, elaborado por las Bach. **GERALDINE BRISSETTE DÁVILA RODRÍGUEZ Y ELINA ROSMERY SANDOVAL ACOSTA**; 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,

Chiclayo, de Octubre de 2016.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Nombre: Mg. Roberto Anchorena Roggeroni.

Cargo Actual: DECANO (e) FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

4. RÚBRICA PARA EVALUACIÓN DE EXPERTO.

Estimado Juez Experto MBA Roberto Anchorena Roggeroni, se le solicita evaluar la pertinencia y validez de cada ítem según estime conveniente: Esencial / útil / innecesario.

Se agradece anticipadamente su apoyo.

SÍNDROME BURNOUT

N°		Esencial	Útil	Innecesario
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	/		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.	/		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	/		
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas a las que tengo que atender.	/		
5	Siento que estoy tratando algunos empleados como si fueran objetos impersonales.		/	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.		/	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los empleados que atiendo.	/		
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	/		
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	/		
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.		/	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	/		
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	/		
13	Me siento frustrado con mi trabajo.		/	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.		/	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los empleados.	/		
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.		/	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los empleados.			/
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con los empleados.	/		
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en ese trabajo.	/		



21	Creo que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	✓		
22	Me parece que los empleados me culpan de algunos de sus problemas.		✓	

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	Compromiso Organizacional	Esencial	Útil	Innecesario
1	Si yo no hubiese invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte.		✓	
2	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	✓		
3	Si deseara renunciar a la organización en este momento muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas.			✓
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	✓		
5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas.	✓		
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	✓		
7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.		✓	
8	Esta organización merece mi lealtad.	✓		
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	✓		
10	No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual.	✓		
11	Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella.	✓		
12	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.	✓		
13	Le debo muchísimo a mi organización	✓		
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.	✓		
15	No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.	✓		
16	Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas	✓		
17	Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara.	✓		
18	No me siento "emocionalmente vinculado" con esta organización.	✓		

Nombre: MBA Roberto Anchorena Roggeroni

Firma:

DNI: 17343676