



**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Compromiso organizacional y síndrome de burnout en teleoperadores de un call center de
Cercado de Lima**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

AUTOR(ES):

Bedoya Cáceres Geraldine Victoria (0000-0002-9108-9893)

ASESOR(ES):

Córdova Cadillo Alberto (0000-0002-8221-3960)

LIMA – PERÚ

2022

Metadatos Complementarios

Datos de autor

AUTOR: Bedoya Cáceres Geraldine Victoria

Tipo de documento de identidad: DNI

Número de documento: 75887047

Datos de asesor

ASESOR: Córdova Cadillo Alberto

Tipo de documento de identidad: DNI

Número de documento: 08458178

Datos del jurado

JURADO 1: RODRIGUEZ MICHUY ALCIDES ISMAEL. DNI 07951127. ORCID 0000-0003-1067-7253

JURADO 2: SEGURA MÁRQUEZ CARMEN LUISA. DNI 07042807. ORCID 0000-0002-2396-1889

JURADO 3: TAURO URIARTE TALIA BEATRIZ. DNI 08194254. ORCID 0000-0002-7446-4284

JURADO 4: CÓRDOVA CADILLO ALBERTO. DNI 08458178. ORCID 0000-0002-8221-3960

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.01.00

Código del Programa: 313016

Agradecimiento

A mi madre, quién me impulsa a seguir adelante y por su amor incondicional. A todas las personas, amigos y compañeros que en el camino coincidí y me acompañaron en esta etapa, aportando en mi crecimiento personal y profesional.

Introducción

En la actualidad, los call centers son empresas con alta demanda de personal para laborar, por ello buscan poder cubrir un mayor número de ingresos por los servicios que ofrecen, con el tiempo son considerados como centros de trabajo estresantes y demandantes debido a la constante interacción con los clientes y, en estos tiempos, en nuestro contexto social y laboral, existen innumerables factores que debe sobrellevar el teleoperador en su centro de trabajo, ocasionando en ellos síntomas de estrés.

Muchos de estos centros de labores ofrecen a sus trabajadores empleos estables y crecimiento laboral a futuro, cabe resaltar que muchos de ellos ingresan bajo una planilla directa, ingresando con ánimos para empezar las funciones que les compete, así como también son motivados por los ideales y expectativas que ellos crean ingresando a la empresa. Por ello, este trabajo sobre el Compromiso Organizacional y Síndrome de Burnout se realizó en teleoperadores de un call center, que consta de seis partes. El primero contiene el planteamiento del estudio donde se formula la interrogante a responder, los objetivos, la justificación y limitaciones del estudio. En el segundo capítulo se presenta el marco teórico con sus respectivos antecedentes nacionales y extranjeros de la investigación y se formula el desarrollo del marco teórico conceptual. En el tercer capítulo se observará las hipótesis planteadas, fundamentación científica y análisis de las variables que se tomaron en cuenta en la investigación. El cuarto capítulo se presenta la metodología conteniendo el nivel y tipo de investigación, el diseño, población y muestra a estudiarse. En el quinto capítulo el análisis y discusión de datos. En el sexto capítulo se detalla las conclusiones, recomendaciones y el resumen final de la investigación. Finalmente se presenta las referencias y anexos, como el consentimiento, matriz de consistencia y material complementario

Índice Capítulo I.....	8
Planteamiento del estudio.....	8
1.1. Planteamiento y formulación del problema	8
1.2. Objetivos	12
1.2.1. Objetivo General	12
1.2.2. Objetivos Específicos.....	12
1.3. Importancia y justificación del estudio	12
1.4. Limitaciones del estudio.....	14
Capítulo II.....	16
Marco Teórico	16
2.1. Investigaciones relacionadas con el tema	16
2.1.1. Investigaciones Nacionales	16
2.1.2. Investigaciones Internacionales.....	18
2.2. Bases Teórico- científicas del estudio.....	20
2.2.1. Compromiso Organizacional.....	20
2.2.1.1. Conceptualización del Compromiso Organizacional	20
2.2.1.2. Perspectivas en el Compromiso Organizacional.....	22
2.2.1.3. Aproximaciones y componentes hacia el modelo tridimensional del	24
Compromiso Organizacional	24
2.2.1.4. Factores asociados al Compromiso Organizacional.....	26
2.2.2. Síndrome de Burnout.....	28
2.2.2.1. Perspectivas Conceptuales del Síndrome de Burnout.....	28
2.2.2.2. Síntomas del Síndrome de Burnout.....	34
2.2.2.3. Causas del Síndrome de Burnout	35
2.2.2.4. Modelos y teorías del síndrome de Burnout	36
2.2.2.5. Teorías sobre el síndrome de Burnout	37
2.3. Definición de Términos Básicos	39
Capítulo III	41
Hipótesis y variable.....	41
3.1. Supuestos científicos básicos.....	41
3.2. Hipótesis	41

3.2.1. Hipótesis general	41
3.2.2. Hipótesis específicas	42
3.2.3. Variables de estudio	42
Capítulo IV.....	43
Método	43
4.1. Población, muestra o participante	43
4.2. Tipo y diseño de investigación.....	43
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
4.3.1. Cuestionario Compromiso Organizacional.....	44
4.3.2. Cuestionario Síndrome de Burnout.....	45
4.4. Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos	46
Capítulo V	48
Resultados.....	48
5.1. Presentación de datos.....	48
5.1.1. Distribución de frecuencias	48
5.2. Análisis de datos	50
5.2.1. Estadística descriptiva	50
5.2.2. Estadística inferencial	51
5.3. Análisis y discusión de resultados	55
Capítulo VI.....	58
Conclusiones y recomendaciones	58
6.1. Conclusiones generales y específicas.....	58
6.2. Recomendaciones	58
6.3. Resumen.....	59
6.4. Abstrac	60
Referencias.....	61
Anexos	68
Anexo A-. Consentimiento Informado.....	68

Índice de tablas

Tabla 1.- Distribución por frecuencia y porcentaje de los teleoperadores de un call center de cercado de Lima según la variable sexo (n=150)	48
Tabla 2.- Distribución de frecuencias y porcentaje del puntaje total de Compromiso Organizacional de los teleoperadores de un call center de cercado de Lima (n=150)	49
Tabla 3.- Distribución de frecuencias y porcentaje del Síndrome de Burnout según sus dimensiones en los teleoperadores de un call center de cercado de Lima (n=150)	49
Tabla 4.- Estadísticos descriptivos del Compromiso Organizacional según los componentes Afectivo, Normativo y Continuidad de los teleoperadores de un call center de cercado de Lima (n=150)	50
Tabla 5.- Estadísticos descriptivos del Síndrome de Burnout según los componentes Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización personal de los teleoperadores de un call center de cercado de Lima (n=150)	50
Tabla 6.- Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra de las variables Compromiso Organizacional y Síndrome de Burnout de los teleoperadores de un call center de cercado de Lima (n=150)	51
Tabla 7.- Prueba de Spearman de la puntuación total de Compromiso Organizacional y el Síndrome de Burnout de los teleoperadores de un call center de cercado de Lima (n=150)	53
Tabla 8.- Prueba de Spearman de la puntuación total de Compromiso Afectivo y el Síndrome de Burnout de los teleoperadores de un call center de cercado de Lima (n=150)	54

Tabla 9.- Prueba de Spearman de la puntuación total de Compromiso Normativo y el Síndrome de Burnout de los teleoperadores de un call center de cercado de Lima (n=150) 54

Tabla 10.- Prueba de Spearman de la puntuación total de Compromiso de continuidad y el Síndrome de Burnout de los teleoperadores de un call center de cercado de Lima (n=150) 55

Capítulo I Planteamiento del estudio

1.1. Planteamiento y formulación del problema

El servicio de telecomunicaciones son intermediarios entre la comunidad y las empresas que son proveedores de servicio comercial, con la finalidad de poder satisfacer las necesidades que solicitan sus clientes; siendo este medio rentable para la empresa y sus colaboradores. Como señala Micheli (2012), en la actualidad las innovaciones tecnológicas permiten que esta relación se incremente de manera directa, lo que se observa como función de un *call center*. El ser puente intermediario entre la empresa y el cliente obliga a la utilización de diversos medios tecnológicos con variados canales de comunicación, lo que, a su vez, genera mejores datos de información para los usuarios, posibilitando mejores relaciones dinámicas en el mercado.

Quienes realizan la conexión y cumplen un rol importante entre estos canales digitales hacia los clientes son los teleoperadores que de manera externa (*outbound*) o interna (*inbound*) ejecutan transacciones a pedido y necesidad del cliente, como señaló Chiavenato (2002), vivimos en la Era de la Información, que viene desde los fines del siglo XX, para ser más específico de los inicios de 1990.

En la actualidad, el teleoperador aprende a enfrentarse a los cambios que generan la empresa en la índole laboral, reflejadas no solo en ámbitos de tecnología o conocimiento para su gestión, si no, también en ámbitos económicos, sociales y culturales como organización. La empresa establece una relación funcional con sus colaboradores haciendo que se comprometan al trabajo de manera retributiva, que al respecto Peña, Díaz, Chávez & Sánchez (2016), señalan que el compromiso organizacional es una disciplina que investiga la influencia de individuos, grupos y estructuras en el comportamiento de una organización, con el fin de aplicar este conocimiento y mejorar su eficacia. Así mismo, los mismos autores mencionan que esta variable de compromiso organizacional es un reflejo de la situación creada por el comportamiento humano al trabajar en la estrecha relación entre las personas y las organizaciones.

Por otra parte, Porter y Lawler (1965), (citado por Peña, Díaz, Chávez, & Sánchez, 2016), definen al compromiso organizacional como un medio para cumplir con los

objetivos y fines que buscan bienestar en la empresa, para que siga permaneciendo el trabajador con los mismos deseos de contribuir a la organización aceptando objetivos y valores. Con ello se busca relacionar la predisposición que muestra el colaborador con la empresa, es decir, con la misma intención de ejercer un comportamiento adecuado dentro de la empresa, influyendo en las decisiones, en la ejecución de las propuestas organizativas.

En este siglo XXI la sociedad moderna del mundo laboral, muestra un panorama de internacionalización económica e innovación tecnológica, visionando un proceso de mayores cambios donde no solo involucra a muchos en demandas físicas, si no, también han aumentado las demandas sobre la interacción psicosocial donde se ve afectado al colaborador en diferentes aspectos, vale la pena señalar que hay implicaciones no solo para los individuos sino también para las organizaciones, con una tendencia ascendente a medida que se deterioran las relaciones laborales, comienzan a surgir conflictos y aumenta la insatisfacción laboral y la eficiencia del trabajo; disminución de la calidad del servicio, usuarios insatisfechos. A fin de mantener el equilibrio emocional entre los trabajadores y los directivos, se proyectan políticas de incentivos con planes para reducir la rotación laboral, cuidando el incremento de accidentes laborales que se pueden generar como consecuencia del cansancio físico, psicológico y social que altere al trabajador. Tomando en cuenta estos desencadenadores, Maslach y Jackson (1982) señalaron que se encontraban en un fenómeno psicoemocional conocido como *Burnout* que lo definieron como una manifestación conductual del estrés laboral, y lo entienden como un síndrome tridimensional caracterizado por cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) en el trato con clientes y usuarios, que dificulta para el logro/realización personal (RP) del trabajador, quien experimenta deterioro y resquebrajamiento de su salud en relación a sus relaciones interpersonales.

Del mismo modo Freudenberger (1974), definía a este fenómeno como el efecto de estar agotado, decepcionado y desinteresado por la gestión laboral, que se da en especial a los que ejercen oficios de servicio al cliente como consecuencia del contacto diario con su trabajo.

Asimismo, el síndrome de *burnout* es considerada como “La enfermedad laboral del siglo XXI” (Radio Programas del Perú, 2017, párr. 1), la cual provoca años tanto en las organizaciones como en sus empleados, produciendo en estos últimos despersonalización, desgaste físico y emocional, con respuestas frustrantes y estresantes

en sus vidas, llevándolos a bajar su rendimiento laboral e incluso afectando su desempeño en actividades extra laborales o domésticas. Este problema genera en la empresa, trastornos interactivos entre sus colaboradores, llevando a la empresa al sobre costo laboral que produce el capital ocioso, desmotivado en el proceso productivo.

Muchas de las organizaciones de telecomunicaciones en la actualidad, vienen ejecutando procesos de selección de manera masiva preocupándose más por la calidad laboral que del teleoperador, y no se preocupa en dar soporte o estrategias para evitar generar estrés al trabajador a un mediano y largo plazo dentro de la estadía que mantiene en la organización. De esta manera, se refleja que desde la selección de personal la empresa ha identificado un perfil ideal para el puesto de teleoperador así como de tolerancia extrema. Si se observa desde este ángulo, se puede estudiar el proceso de estrés laboral que tendría un teleoperador, ya que desde un inicio, se impone al teleoperador identificarse con la empresa a la cual labora condicionándose también a cumplir las metas para llegar a los bonos como un teleoperador promedio, que de manera indirecta genera sobre exigencia desde un principio en su labor, enfocándose más en la calidad en relación a su productividad, también se observa la sobre exigencia por parte del área operaciones para que el teleoperador nuevo pueda nivelar sus competencias con el de sus compañeros con mayor antigüedad, lo cuales ya mantienen un tiempo de gestión en la organización.

La auto exigencia por parte del trabajador, a la demanda que ejerce de manera diaria por estar comprometido con el servicio para el cual labora y cumplir objetivos, tiene como respuesta generar cansancio y deterioro en el individuo a determinado plazo, generando cierto nivel de estrés en este, por la serie de acontecimientos psicosociales y psicolaborales que van agotando al teleoperador respecto a su gestión laboral incluyendo la vida personal. Como señala Sánchez (2018), quien ejecutó la investigación denominada Síndrome de *Burnout* y bienestar psicológico en trabajadores de un *Contact Center* de la ciudad de Lima, con una población de 327, usando el Inventario de *Burnout* de Maslach (MBI-GS) escala general y la Escala de Bienestar Psicológico para Adultos (BIEPS-A).

Esta investigación refleja parte de la vivencia laboral que pasa un teleoperador dentro de un *call center*, por ello es imprescindible mencionar que la población donde se aplicará las pruebas será usada como muestra para este estudio, esta población está situada en Lima, siendo una empresa enfocada en el rubro de telecomunicaciones, donde tiene personal dedicado a contactar a usuarios externos e internos a ofrecer servicios de diversas categorías como soporte en línea, interacción por redes sociales, gestión de datos,

solicitudes, etc., quienes no solo ofrecen servicio a público peruano, también se encuentra afiliado a otros países que requieran el mismo producto.

Se considera que para los efectos de este estudio es importante describir el flujo de la estructura laboral en plataforma, de manera particular concretar y ejecutar ventas a los usuarios, usando técnicas y habilidades potenciales para concretar el proceso de venta. Por eso el conjunto de teleoperadores van integrando de diferentes grupos de gestión que están liderados por supervisores de plataforma, quienes realizan un seguimiento de manera grupal e individual de su personal a cargo, estos cumplen la función de realizar *feedbacks*, capacitaciones, monitoreo en línea y también buscar herramientas estratégicas para motivar a su equipo y brindar resultados óptimos con el fin de poder asumir y cumplir los indicadores que pide plataforma, los supervisores, si bien es cierto se encuentran dentro de un rango alto, por ser quienes toman decisión por cada uno de sus integrantes, también son dirigidos y supervisados por un jefe de campaña.

Se encuentra, como principal ejecutivo del proyecto a los responsables de servicio, quienes ven y analizan los resultados colectivos, generan proyecciones y ejecutan planes estratégicos para el desarrollo de la campaña asignada y por último se encuentra el *Business Manager* quien concreta de manera coordinada con sus equipos la distribución de supervisores, resultados de ventas por equipo y campaña, así como también la coordinación con el cliente de cabecera principal de telecomunicaciones que da su fuente de operador principal para así de manera formal por parte de las empresas de telecomunicaciones faciliten servicios a los usuarios, así como también tratan de organizar coordinación con las franjas de gestión y cantidad de llamadas que pueden recibir la empresa, detallar la planilla y ganancia de su equipo, coordinaciones externas e internas, entre otras funciones con el fin de llevar el servicio rentable para todos.

Por esta razón, el grupo que se evaluará será de 150 teleoperadores, dedicados a ofertar promociones a clientes externos que trabajan con una base de datos proporcionados por el cliente y que la empresa de telecomunicaciones distribuye a todos los teleoperadores para que se contacten y generen sus objetivos diarios; dentro de la muestra se tiene a trabajadores de sexo femenino y masculino, que se encuentran en un rango de edad dentro de los 18 hasta los 52 años con diversos estados civil, además de los diversos grados de instrucción y tiempo de permanencia que mantienen en la empresa.

Frente a todo lo mencionado es importante investigar el problema formulando la siguiente interrogante:

¿Existe relación entre el Compromiso Organizacional y Síndrome de Burnout en teleoperadores de un call center de Cercado de Lima?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

O₁: Determinar la relación entre el Compromiso Organizacional y el Síndrome de Burnout en teleoperadores de un call center del Cercado de Lima.

1.2.2. Objetivos Específicos

O₂: Establecer la relación entre el compromiso afectivo y síndrome de burnout en teleoperadores de venta de un call center del Cercado de Lima.

O₃: Identificar la relación entre el compromiso normativo y síndrome de burnout en teleoperadores de venta un call center del Cercado de Lima.

O₄: Analizar la relación entre el compromiso de continuidad y síndrome de burnout en teleoperadores de venta de un call center del Cercado de Lima.

1.3. Importancia y justificación del estudio

Esta investigación es importante por los aportes al desarrollo de la ciencia psicológica con nuevos conocimientos sobre la realidad y al desarrollo profesional de los psicólogos.

Con la experiencia directa de conocer y trabajar con los teleoperadores en selección y reclutamiento, me motivó a la realización de esta investigación, pues, se buscó profundizar lo observado de la relación entre el Compromiso Organizacional y el Síndrome de Burnout suscitado en la empresa de telecomunicaciones, que para

Chiavenato (2009), se da en cualquier persona que elija cualquier profesión, cuya actividad es intensa, generadora de ansiedad, por lo que es importante conocer el compromiso organizacional donde se interactúan recíprocamente las personas y organizaciones.

Es un tema de la carrera profesional de psicología, donde el compromiso se manifiesta en percepciones, aprendizaje, motivación y actitudes sociales, por lo que es importante conocer con la investigación científica. Por eso, la OMS en el 2000, señalaba que los trabajadores son el recurso más importante que posee un sistema para lograr su eficacia, porque de ésta depende de los conocimientos, las destrezas, y de la motivación de los profesionales que trabajan en ese sistema; por ello se recomienda cuidar los recursos humanos de las organizaciones, pues si estos se descuidan y no se intervienen en su mantenimiento, se deterioran rápidamente.

Se considera que las variables investigadas son importantes para comprender el compromiso del trabajador dentro de una empresa de telecomunicaciones de un Call center, haciendo que los resultados que se alcancen, sean importantes para la comprensión y utilización en el área de psicología organizacional, con lo que contribuirá al desarrollo de la psicología. Por ello, Gil (2001), recomienda que la dirección de las organizaciones debe desarrollar programas de prevención dirigidos a mejorar el ambiente y el clima de la organización para así disminuir estresores que den lugar al Síndrome de Burnout. Razón que nos lleva a los psicólogos investigar, para aportar con herramientas y estrategias de intervención que contemplen procesos cognitivos, conductuales, potenciar habilidades sociales, afrontamiento de control y fomentar apoyo social entre otros.

De la misma manera se podrá apreciar en los teleoperadores de un Call Center las diversas situaciones de estrés que pasan los trabajadores. Desde el inicio de su actividad diaria, solicitando que se actualicen proactivamente con información actualizada de manera diaria por parte del operador quien cambia o aumenta promociones o reglas para obtener el servicio, así como la imposición para tipificar, atender en cierto tiempo determinado una llama hacia el usuario y tener el criterio para crear necesidades y cerrar ventas diarias para llegar a su objetivo semanal y mensual, el cambio de horarios rotativos, exigencias de plataforma, cambios que imponen sus supervisores, entre otros.

Es notable la presión laboral y el trato variado de los clientes y jefes hacia los teleoperadores, sumando a ellos la permanencia y auto exigencia para el cumplimiento de

los objetivos internos que solicita la empresa, generando cierto desgaste, que es importante investigar, razón que justifica la realización de este trabajo.

Claramente se percibe el cansancio, la fatiga, el estrés, la frustración del trabajador en relación de su interacción, porque sus demandas nacían dentro del tiempo laboral con agotamiento que mostraba claramente la presencia del Síndrome de Burnout con manifestaciones de estrés crónico que afectaba su vida personal y laboral, y responder con un estudio científico al problema, justifica su realización e importancia. Por ello, se considera que los resultados de la investigación tienen gran potencial para que la empresa teleoperadora de call center realice mejoras en sus políticas de incentivo orientados al bienestar y salud organizacional en la interacción diaria de sus trabajadores.

De la misma manera, se tomará en cuenta que los resultados de la investigación, permitirá un trabajo colaborativo de todos los integrantes de las diferentes disciplinas científicas que contribuyen al fortalecimiento del Call center para que tengan como objetivo los valores humanos en toda gestión. Por ello, esta investigación, propone mostrar el valor que tiene cada trabajador, en este caso el teleoperador de un call center, identificando la relación que existe entre las variables que comprende la presente investigación, mostrando en los resultados la relación entre el Compromiso Organizacional y Síndrome de Burnout en teleoperadores de un call center de Cercado de Lima. El trabajo de un teleoperador de un call center, involucra factores internos laborales, como por ejemplo poder superar vallas estandarizadas por la misma campaña que ofrece dinámicamente una competencia global entre teleoperadores y grupos de trabajo, generando no solo identificación por el rol que cumplen, si no también resaltando socialmente en un status laboral dentro de la empresa en la que cumplen jordanas extenuantes y así también un crecimiento y desarrollo profesional.

1.4. Limitaciones del estudio

Dentro de las principales dificultades que se han encontrado, la coyuntura actual que se ha está afrontando, debido a la crisis sanitaria, limita a tener contacto físico para poder aplicar pruebas, no obstante, no fue impedimento para poder realizar la prueba de manera virtual, adecuando los cuestionarios a través de un medio de registro por Gmail (formularios) para poder ser aplicable y factible para los teleoperadores, también existen otras limitaciones, como la economía, en este caso en los trabajadores, ya que se forma

una dependencia a permanecer en un trabajo donde se vea obligado a mantenerse por la presión económica y la permanencia laboral, con el objetivo de poder sobrevivir a esta crisis, donde no solo se ve afectado su futuro, si no, también el de su familia; generando un sesgo por parte del colaborador frente a lo que espera en el ámbito laboral y ambiciones personales, esto lleva de la mano la dificultad que puedan tener con los pagos que se necesiten para el uso de la energía y fluido eléctrico, ya que aumenta más el consumo de luz y también el uso de un servicio extra como el internet.

Otra limitación, fue conseguir por el área de operaciones del call center el correo Gmail de cada teleoperador, por un tema de privacidad que maneja la misma empresa, así como también la disposición de cada teleoperador para poder realizar los cuestionarios asignados ya que tienen ocupaciones laborales donde muchos de ellos manejan distintos horarios de trabajo, al igual que obligaciones personales en su día a día que también amerita ocupar horas para poder cumplir con sus responsabilidades.

Otra de las dificultades debido a los efectos de la pandemia por el COVID-19, es que de manera personal me he visto afectada por la preocupación y ansiedad, en tratar de conseguir información para el desarrollo de la tesis y la aplicación de los cuestionarios.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Investigaciones relacionadas con el tema

2.1.1. Investigaciones Nacionales

Luego de haber revisado bibliotecas y fuentes virtuales que estuvieron al alcance, se consideró presentar a continuación las siguientes investigaciones:

Villanueva (2021), investigó el compromiso organizacional y síndrome de burnout del personal de una empresa privada de Tacna; con el objetivo de determinar la relación entre ambas variables. Su investigación fue de tipo descriptivo, con un enfoque cuantitativo, presentando una muestra de 47 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario del síndrome de burnout y compromiso organizacional de Meller Allen. Concluyó que no existe relación entre las variables, determinando que el 74.50% de la población estudiada se encuentra en un nivel medio de compromiso organizacional y el 66% se sitúa en un nivel bajo de síndrome de burnout.

Por otro lado, Durand (2021), analizó la relación del síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los representantes financieros de una entidad bancaria en Arequipa. Su diseño de investigación fue no experimental transversal con un enfoque cuantitativo e inductivo, su muestra estuvo conformada por 80 trabajadores. Se aplicaron los instrumentos: el cuestionario Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey y el cuestionario de compromiso organizacional. Al final la investigación dio como resultado una relación positiva indicando que ante la existencia de compromiso organizacional existe síndrome de burnout.

Igualmente, Alithú & Pérez (2019), investigaron el Burnout en Docentes de un Colegio Público y al personal de Salud de una Posta de Chorrillos, con el objetivo de realizar una comparación de los trabajadores, se empleó un diseño no experimental, tipo descriptivo – comparativo, con una muestra de 106 personas. El instrumento aplicado fue el inventario de Burnout de Maslach y Jackson. Los autores concluyeron que, si existe diferencia significativa, los docentes presentan síndrome de burnout en comparación del personal de salud.

También, Suazo (2019), buscó determinar la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana en el 2018. Aplicó un diseño no experimental, descriptivo de enfoque cuantitativo; usando una muestra de 126 colaboradores. Se empleó el Cuestionario de síndrome de burnout y el Cuestionario de compromiso organizacional quienes fueron adaptadas en nuestro país por Aliaga O. en el año 2016. Su resultado fue que existía correlación directa entre las variables mencionadas, evidenciando que todo tipo de alteración que afecte a una de las variables, impactará de todas formas a la otra variable.

Así también, Fabiola, Olórtegui, Pérez, & Rondón (2019), investigaron la Felicidad y Compromiso Organizacional en una Empresa del Sector Farmacéutico, su objetivo fue determinar la influencia de la felicidad sobre el compromiso organizacional, la investigación tuvo como enfoque cuantitativo, transeccional, no experimental, de tipo descriptivo correlacional. Con una muestra de 305 trabajadores. Los resultados de la investigación concluyeron que el compromiso organizacional, principalmente por su componente afectivo, tiene una relación directa moderadamente alta con la felicidad, primordialmente por su relación con la dimensión de satisfacción con la vida.

También, Suarez (2018), que elaboró su investigación con el objetivo de precisar la relación entre compromiso organizacional y productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016; aplicó una investigación de tipo correlacional con un diseño no experimental. Su muestra fue de 164 trabajadores. Concluyendo que existe una relación significativa entre las variables. Asimismo, algunos de los resultados evidenciaron que los componentes con mayor porcentaje fueron

Afectivo (57%), Continuidad (55%) y Normativo (56%), esto es producto a la falta de interés del mismo trabajador.

Además, Mamani (2016), realizó un estudio en Juliaca con el objetivo de comparar el nivel de síndrome de burnout entre enfermeras y docentes. Se utilizó un diseño de investigación descriptivo-comparativo no experimental de tipo transversal. La muestra estuvo compuesta por dos grupos 26 enfermeras y 36 docentes. Se utilizó el Cuestionario Breve De Burnout CBB. Los resultados indicaron que existe diferencia significativa en el nivel del Síndrome de Burnout entre enfermeras quienes presentaron un nivel alto de 46.2% y en el caso de las docentes presentaron en el nivel bajo un 63.9 %.

2.1.2. Investigaciones Internacionales

No solo se han publicado investigaciones a nivel nacional, ya que el problema a investigar aqueja a diferentes ámbitos laborales internacionalmente, como el de Tumbaco (2021), en Ecuador, quien investigó el Síndrome Burnout y su influencia en el Compromiso Organizacional de los profesionales del centro de salud "Venus de Valdivia" en el 2020, la investigación fue de tipo no experimental y transversal, con un enfoque cuantitativo y método deductivo con un alcance descriptivo. Con una muestra de 85 trabajadores del sector de salud. Como resultado, obtuvo que el síndrome de burnout se relaciona de forma negativa y significativamente con el compromiso organizacional. En los componentes del síndrome de burnout se evidencia un porcentaje mayor en Despersonalización y Cansancio Emocional. Por otro lado, en el componente Normativo, del Compromiso Organizacional, se presentó un mayor porcentaje.

Igualmente, Girón & Serruto (2020), investigaron la Relación del síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en personas que trabajan y estudian en una Universidad del Norte, usando una población de 220 alumnos en la escuela de administración y contabilidad, aplicaron un enfoque cuantitativo de corte Transversal, con un nivel Correlacional, de tipo Aplicada y No Experimental, quienes dieron por resultado que existe una correlación inversa significativa débil entre Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional, identificando también que el compromiso afectivo tuvo una correlación inversa baja con la dimensión de realización personal, por el compromiso normativo muestra una correlación inversa baja con las 3 dimensiones del síndrome de

burnout, así como la dimensión compromiso de continuidad que también presenta una correlación directa baja con el síndrome de burnout y sus dimensiones.

También, Peralta et al. (2018), Argentina, evaluaron los niveles de burnout y engagement en teleoperadores de un call center de la ciudad de Mar del Plata, la investigación fue transversal con una muestra de 76 asesores. Los instrumentos utilizados fueron el MBI de Maslach y Jackson (1981) y UWES de Schaufeli et al. (2002). Obtuvieron como resultado niveles bajos en el síndrome de burnout y engagement, pero se encontró niveles altos en la dimensión de agotamiento emocional del síndrome de burnout al comparar con los sexos

Asimismo, Reza (2018), Ecuador, en su investigación con el personal Consorcio Abrus – Havoc en el 2017, su finalidad fue analizar la influencia que genera el estrés laboral en el compromiso organizacional, con una muestra de 40 colaboradores. Aplicó un diseño no experimental correlacional causal. Concluyendo que, si existe correlación baja entre estrés y compromiso, con lo cual no es significativa, esto significa que los bajos niveles de estrés aumentan el compromiso organizacional.

Así como Arcos (2017), quien investigó la sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones con el objetivo de mostrar la influencia en la Gerencia Nacional de Negocios de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, usó un estudio descriptivo con una muestra intencional y no probabilístico, aplicó la encuesta de Sobrecarga Laboral y Compromiso Organizacional aplicada a 349 trabajadores, dando como resultado que la sobre carga laboral es medio - bajo, identificando que si extienden la jornada de trabajo hay más sobrecarga laboral, y en cuanto a compromiso organizacional el nivel es medio, evidenciando a la dimensión de Continuidad el más resaltante en la empresa, determinado que la sobrecarga tiene una relación importante con el compromiso organizacional, determinando que a mayor sobrecarga laboral es menor el compromiso organizacional. Pues recomienda elaborar un plan que fomente el compromiso organizacional a través del mejoramiento de la sobrecarga laboral que perciben los colaboradores.

Analisa (2016), quién buscó comprobar la existencia del síndrome de Burnout en asesores de un call center que trabajan en el área de cobranzas, describiendo y explicando la variable, empleó un diseño no experimental tipo transaccional, con un muestreo no probabilístico tomando una población de 36 agentes voluntarios con estadía laborable de 2 años y medio dentro de la empresa, utilizando el Inventario De Burnout De Maslach y Entrevistas Semidirigidas, los resultados de esta investigación refleja que el 63.9% padece las sintomatologías físicas, conductuales y emocionales que caracterizan a este síndrome y 36.1% está en riesgo de padecerlo.

2.2. Bases Teórico- científicas del estudio

2.2.1. Compromiso Organizacional

2.2.1.1. Conceptualización del Compromiso Organizacional

Buscando una definición sobre el compromiso organizacional, se observó que numerosos autores han tratado sobre el tema. Por ejemplo, Araque, Sanchez y Uribe (2016), han indicado que el compromiso organizacional es definido como un estímulo que se genera entre la unión del individuo y la organización en que labora, es decir, el nivel de interés y fidelidad de los trabajadores con la empresa, el cual se refleja con la identidad que muestran los empleados respecto a los objetivos y cultura organizacional, la disposición para el cumplimiento de cada meta, objetivo y el anhelo de formar parte de esta.

Es de notar que los estudios sobre el compromiso organizacional tienen varias décadas como dice Ruiz de Alba (2013), que desde los años 60 del siglo pasado se viene estudiando el compromiso que mantiene cada colaborador frente a la empresa y se toma a este englobándolo con el comportamiento, Cohen (2003). Sin embargo, con el tiempo se fue visionando nuevos enfoques frente a los puestos de trabajo, el equipo de trabajo, la identificación del colaborador, señalados por Randall y Cote (1991) y Morrow (1993), que consideraron que el objetivo de los trabajos no es solo mostrar el compromiso de la organización, si no, también ver la relación hacía una persona o una meta, por lógica esto varía a la naturaleza de vínculo que se ha creado.

De la misma manera Sifuentes, Ortega y González (2012), señalaron que el compromiso organizacional es una predisposición que muestra el empleado como actitud, por ello, es importante hacia el trabajo frente a la organización, ya que en este se refleja el interés que muestra hacia la empresa. El compromiso organizacional enfoca la intensidad de la participación del colaborador y la identidad que guarda con la empresa. Una de las características de lazo, que existe entre colaborador y su compromiso en la empresa, es la aceptación, apoyo de los valores y metas, así como el deseo de permanencia dentro de esta y la disposición a ejecutar su labor con esfuerzo a beneficio de la empresa. Los mismos autores señalados, mencionan que el compromiso organizacional aparece como una contribución activa frente a los logros de la empresa, es decir sobre pasa la lealtad y satisfacción, ya que esto es aplicado de manera general a la organización y no va a un aspecto en particular como lo sería solo su gestión. Dando importancia a este planteamiento, se toma en cuenta que el compromiso organizacional varía entre una persona a otra, ya que existen características individuales, de personalidad y actitudinal, reflejando también las experiencias y vínculo formado en el trabajo, además de la confluencia de otros factores como los valores y ética organizacional.

El compromiso organizacional ha sido un tópico investigado ampliamente, cuyo interés está asociado a resultados organizacionales como indicadores en el desempeño, la satisfacción laboral, el absentismo, altas tasas de rotación del personal y eficacia organizativa.

Mientras más involucrado se sienta el individuo con la organización, mejor será el compromiso organizacional que un empleado tenga en relación a su estadía laboral, calidad de servicio y producción, para ello las organizaciones forman grupos sociales con el fin de poder innovar y adaptar de manera constante a los empleados para así alcanzar objetivos específicos, como señalaron Parsons (1960), Blau y Scott (1963).

De Acuerdo McNeil (1985, como se citó en Tena, 2002), hace la denominación de “contrato psicológico”, que se realiza entre la persona y la organización, llegando a ser de naturaleza relacional o de negociación. Los contratos psicológicos relacionales, harían hincapié a un compromiso normativo, en base a una conexión estable y generando distintos indicadores de gestión, siendo esta una relación transaccional y que serían diferentes al tipo de compromiso de dicho cumplimiento que harían una conexión a corto plazo y centrada en otros criterios, como económicos u oportunistas.

Uno de los temas de interés en los estudios organizacionales se ha dirigido a determinar aquellos aspectos que forman y mantienen el compromiso organizacional de los empleados con su empresa. Las investigaciones realizadas sobre este constructo inician a partir de 1960 y se incrementan en la siguiente década, cuando se crean modelos para entender este concepto de gran interés principalmente para los psicólogos.

Otros autores como Harter, Schmidt y Hayes (2002), conceptúan que el compromiso organizacional comprende el involucramiento de los trabajadores con la satisfacción y el ánimo por el trabajo y esto se da cuando los individuos se conectan emocionalmente y porque forman un grupo social percibiendo ser importantes para sus compañeros y equipo de trabajo, buscan en quienes confiar, se sienten apoyados y valorados, tomando en cuenta el crecimiento y oportunidades de desarrollo, como también se conectan por un lado conocimiento aprendido de manera constante, ya que ellos se proyectan y saben que esperan de ellos mismos, cuentan con las competencias necesarias para desenvolverse en su trabajo llegando al cumplimiento de objetivos trazados por ellos mismo y lo que demanda la organización, sienten lograr impacto en la empresa y ser reconocidos por ello; también añaden las percepciones que tiene el colaborador sobre sí mismo, sobre la organización y sobre su trabajo, esto se da si lo vemos por un lado general y lineal, sin embargo yendo a la ejecución y labor unificada de cada empleado existe experiencias diarias y en situaciones diversas que generan una brecha entre lo general y lo particular.

2.2.1.2. Perspectivas en el Compromiso Organizacional

Los diferentes autores que han tratado sobre el tema como investigación científica, han sido vistos desde diferentes enfoques como las de González y Concha (1995), orientadas a la investigación literaria sobre el compromiso organizacional, quienes lo han desarrollado desde una perspectiva conductual o de una perspectiva actitudinal; por un lado la perspectiva actitudinal que tiene como exponente principal la obra de Mowday, Porter y Steers (1982), donde denomina al compromiso organizacional como la identificación y participación del colaborador con la organización y está enfocada en el estudio de los antecedentes que aportan al desarrollo del compromiso organizacional y sus consecuencias, esto conlleva una aceptación de propósitos en metas y valores organizacionales, deseo de ser permanente y cumplir objetivos; ahora por el contrario

la perspectiva conductual se ha ido centrando en el análisis de las condiciones, donde una vez expuesta tiende a reaparecer en el cambio de actitud de estos; llegando a formar perspectivas paralelas.

Así como existen variables consecuentes en relación al compromiso organizacional, también se realiza estudios frente a los a variables de antecedente para generar una predicción, como lo mencionan Ko, Price y Mueller (1997), sobre absentismo, alta rotación, evolución de empleado en la empresa, motivo de renuncia. En la misma dirección a Rucci, Kirn y Quinn (1998), que predecían el resultado de las finanzas en la empresa y productividad de los trabajadores.

Así mismo Álvarez (2008), recomienda resaltar que, a lo largo de las investigaciones se debe adoptar perspectivas teóricas que llegan a conceptualizar al compromiso organizacional, para hacerlo más tangible señalan Bentazos y Paz (2007), que el análisis Psicométrico del compromiso organizacional lo hace como variable actitudinal.

Otros autores que definen desde su perspectiva al compromiso organizacional, como por ejemplo Juaneda y González (2007), quien (cita a Becker, 1960), cuando se refiere al compromiso organizacional mencionando que surge cuando una persona, por la realización de inversiones para el mantenimiento de ciertos intereses, permanece con una consistente línea de actuación basado al compromiso organizativo de los trabajadores, como la fuerza con la que un individuo se identifica con una organización en particular y su implicación en ella. A lo que Sheldon (1971), refería al compromiso como una actitud u orientación hacia la organización la cual vincula o anexiona la identidad de la persona a la organización; entre otros.

En base a estas definiciones propuestas por diferentes autores, el compromiso organizacional se comprende como una conexión actitudinal, psicológica, normativa de una actitud multidimensional.

La primera perspectiva sería el “intercambio social” que refiere a la transacción que se da entre el colaborador y la organización, en esta perspectiva según Hall y Mirvis (1996), el trabajador toma en cuenta los incentivos y beneficios otorgados por la empresa, que tienen implicancia laboral y permanencia, aquí la persona continúa en la empresa

porque sabe que si se retira sacrificaría las inversiones que realizó laboralmente y perdería los beneficios obtenidos.

La segunda es la “perspectiva psicológica”, donde hace referencia a un apego afectivo que el individuo desarrolla por la organización, y se caracteriza por a) intenso deseo de permanencia como parte de la empresa, b) contribuir con la empresa para alcanzar objetivos y metas y c) aceptación de los valores y metas organizacionales, esto involucra en el colaborador cierto grado de identificación y entrega hacia la empresa.

En la tercera perspectiva se tiene a la teoría de la atribución, donde denomina al compromiso organizacional como un deber u obligación que tiene el trabajador, que llega a adquirir como resultado de realizar ciertos actos que son explícitos, voluntarios e irrevocables.

2.2.1.3. Aproximaciones y componentes hacia el modelo tridimensional del Compromiso Organizacional

De acuerdo a Meyer y Allen (1991), (citado por Gallardo, 2008), tienen un concepto multidimensional que está formado por tres componentes, donde cada uno visualiza un estado psicológico, individual y encubierto donde se caracteriza por la relación colaborador y organización, generando consecuencias de permanencia en la empresa, ya que entra en una decisión de mantenerse o retirarse en ella; estos autores proponen tres componentes para el compromiso organizacional que son afectivo, de continuidad y normativo donde mencionan que cada trabajador pasa por cualquiera de estos componentes y en diferentes grados.

El compromiso organizacional que presenta en diferentes dimensiones de la personalidad de un trabajador como señalan Meyer y Allen (1997), (citado por Guerrero, 2019), que existen tres dimensiones para el compromiso organizacional, no enfocando a estas variables como distintas, si no, que se da en una sola pero dentro de estas existen tres componentes distintos. Por ello estos autores crean este modelo tridimensional basado en tres componentes.

El componente afectivo toma en cuenta los lazos emocionales y el deseo que forman con la organización, cumpliendo con la satisfacción de sus expectativas y necesidades (en especial las psicológicas), disfrutando el estar en la organización. El componente el de continuidad, toma como base la necesidad de permanecer por el tiempo,

incluye también los costos que traería dejar la empresa (psicológicos, físicos y financieros), el esfuerzo y dedicación que dio, y las pocas posibilidades de encontrar otro trabajo. Finalmente, el componente normativo está relacionado con el deber, la obligación de permanecer y de crear un sentido moral y de lealtad a la organización.

Según Guerrero (2019), el componente afectivo está relacionada con intereses personales en relación a la familia, emociones, sentimiento, significancia, pertinencia, lealtad, orgullo, felicidad, solidaridad y satisfacción. Por otro lado, el componente de continuidad toma en cuenta la indiferencia, convivencia, consecuencia costo – económico, necesidad económica, comodidad y beneficios. El componente normativo se enfoca en la obligación moral, lo correcto, lealtad, sentimiento de culpabilidad, deber y reciprocidad.

De acuerdo a Guerrero (2019), los componentes distribuidos en dimensiones del compromiso organizacional se enfocan en a) compromiso afectivo que está relacionado al deseo de permanencia, según Meyer y Allen (1991), la dimensión del compromiso afectivo es el nexo emocional, que vincula la identificación y lealtad del colaborador con la empresa por decisión propia, satisfaciendo sus expectativa y necesidades psicológicas que ha ido creando, con el fin de sentirse identificado con la organización.

De acuerdo a Meyer y Allen (1991), (citado por Guerrero, 2019), el componente afectivo en el compromiso organizacional consta de cuatro niveles que son a) Característica Personal en relación al género, edad y educación, b) Característica Estructural relacionado al trato que lleva en colaborador con su jefe inmediato, el puesto que tiene cada personal y la idea de la importancia que tiene dentro de la empresa, c) Característica Relativa al trabajo que involucra la toma de decisiones para el cumplimiento de objetivos que demanda la empresa, uso de su capacidades, competencias y la expresión de los valores en relación con la empresa, d) las Experiencias Profesionales que son la unión del compromiso afectivo y la experiencia profesional.

Según los autores, Sifuentes, Ortega & González (2012), existen diversas formas para definir al compromiso organizacional en tres facetas, siendo este un estado psicológico entre un individuo y la organización con tres dimensiones: Afectivo (deseo), Normativo (deber) y Continuidad (permanencia).

En relación al componente afectivo Bentazos y Paz (2007, como se citó en Vega y Garrido, 1998), mencionan que el colaborador empieza a sentir a la empresa como un todo, ya que el vínculo que se crea es afectivo. Para Mowday et al. (1979), indican que se forja la implicación e identificación con la organización, proporcionando unión emocional formando lazos, al cumplir con sus expectativas y necesidades, generando buscar permanencia y orgullo de ser parte de la empresa. Se toma en cuenta el término de lealtad, ya que para el empleado va ser poco probable que consiga otro trabajo, se forja esa identificación psicológica con los valores e ideológica de la empresa, se siente preocupado por los problemas de la empresa; los trabajadores que presentan este compromiso afectivo tienden a mostrar predisposición a los cambios, muestran actitudes deseables por parte de los jefes y están dispuestos a trabajar más de lo correspondido.

Según Peña et al. (2016), mencionan que existen cuatro categorías en la dimensión afectiva, la primera es personales, donde involucra la edad, género y educación, luego se encuentra la categoría estructurales, en esta implica las relaciones del empleado y su jefe inmediato o supervisor y mantener un puesto definido y la sensación de importancia dentro de la organización, la tercera categoría relativas al trabajo que busca participación en toma de decisiones, cumplimiento de necesidades y utilización de capacidades y la expresión de valores, compatibles con la organización, por última categoría es la de experiencias profesionales que relaciona el acoplamiento de la experiencia profesional y compromiso afectivo.

Por el lado del compromiso normativo, los autores Peña et al. (2016) indican que se crea un sentimiento de obligación, deber y moral que presenta el colaborador para con la empresa, Según Meyer (1997), menciona que se crea este sentimiento por parte del colaborador, porque experimenta una sensación de deuda hacía la empresa, por haberle brindando alguna oportunidad y/o beneficios que fue valorada por este, y como respuesta a ello, se torna un colaborador incondicional, proporcionando reciprocidad. Este tipo de trabajador otorgará la garantía que se encuentre presente en todo momento para dar solución y ejercer su labor, aunque tal vez no presente con el mismo entusiasmo que un trabajador con un elevado compromiso afectivo.

En relación con el compromiso de continuidad, el trabajador invierte esfuerzo y tiempo para lograr su permanencia, se genera un apego a la organización por mantener los beneficios que se le brindan y las ganancias económicas, como señalan Meyer y Allen

(1991, como se citó en Peña et al, 2016), que es fácil encontrar una tendencia por parte del colaborador para permanecer en la empresa por los costos financieros, físicos y psicológicos, es decir que le genera un costo al trabajador retirarse de la organización y existe un beneficio por continuar en la empresa.

2.2.1.4. Factores asociados al Compromiso Organizacional

Según los autores Juaneda y González (2007), uno de los estudios pioneros frente al compromiso organizacional fue realizado por Steers (1977), donde investiga la relación del compromiso organizacional y variables como la rotación dentro de la empresa, el absentismo laboral y el desempeño; a partir de ello se fija al Comportamiento Organizacional dirigido a estudiar los procesos de generación, variables de antecedente y causante, variables que guardan relación y consecuencias del comportamiento organizacional. También Rivera (2011), señala que hay variables que influyen entre el compromiso organizacional de los empleados con la empresa, clasificándose en tres grupos relacionados al individuo, al puesto de trabajo y las experiencias y apreciación en el ámbito laboral como por ejemplo la variable relacionada con el individuo: demográficas, edad, sexo, nivel educativo, estado civil, antigüedad en la empresa y en el puesto, como segunda variable está relacionada con el trabajo: variedad de tareas realizadas, autonomía en el trabajo, participación en la toma de decisiones apoyo de la organización, ambigüedad de roles, conflicto de roles, justicia interaccional, distribuida y procesal, transferibilidad de habilidades, justicia salarial, alternativas percibidas y relaciones con el líder, y por última la variable en relación con el grupo/ organización: El clima de trabajo, liderazgo transformador, la cohesión dentro del grupo, estructura organizativa, valores éticos, tamaño de la organización, sistema de la gestión de calidad total.

Entre esas variables aparece las variables relacionadas al individuo que se ha mostrado se ha mostrado como las características principales de la personalidad, la edad y la antigüedad que están fuertemente relacionadas a las dimensiones del compromiso organizacional, por ejemplo estas variables están centradas a la dimensiones de continuidad y afectivo; por un lado la variable de antigüedad según Greenberg y Barón (1995), mencionan que está ligado al compromiso continuo ya que toma en cuenta el tiempo de permanencia del colaborador haciendo que muestre un nivel alto de compromiso organizacional.

La variable sexo, Mathieu y Zajac (1990), determinaron en su investigación sobre el compromiso organizacional concluyendo que no hay diferencias significativas tanto en mujeres como en hombres. Del mismo modo Wallace (1997), infiere que los colaboradores con mayor nivel de educación muestran un menor nivel de compromiso ya que ellos van en búsqueda de mejores oportunidades, crecimiento profesional en diversas empresas y desarrollo personal.

Así mismo, las variables relacionadas con el trabajo y experiencia laborales están relacionadas con la dimensión afectiva del compromiso organizacional ya que el individuo muestra apoyo a la organización, existe la toma de decisiones, liderazgo transformacional y va reforzando el vínculo con la organización, aunque, también por cierto lado, vaya generando sentimientos de deuda con respecto a esta. Según Rivera (2011), (citado por Guerrero, 2019), deduce que esta variable en relación al trabajo está ligadas a otro factor que es la satisfacción laboral, identificándolo a una remuneración justa; donde la satisfacción laboral es alta si el salario le es justo para el colaborador.

Por el lado de las variables en relación al desarrollo de las habilidades y conocimientos específicos, serian causantes de un mayor nivel de compromiso continuo, ya que el colaborador brinda su tiempo y habilidades para la empresa y como retribución tiene “beneficios” obtenidos por dedicación y que le puede parecer difícil encontrarlas en otras empresas. Del mismo modo las variables relacionadas con el grupo/organización en los estudios de Hellriegel y Slocum (2004), sobre estudios de compromiso organizacional (citado por Guerrero, 2019), afirmaron que todas las organizaciones que poseen clima, cultura organizacional y valores éticos desarrollan un vínculo más afectivo fuertes no solo con la empresa, también con los compañeros de trabajo, generando altos sus niveles de compromiso afectivo y normativo.

Frente a todos los estudios realizados por el compromiso organizacional, fueron apareciendo con el tiempo otros autores que visionaron nuevos conceptos sobre el tema, entre ellos el modelo que fue propuesto y que es el más estudiado es el modelo tridimensional de Meyer y Allen, el que es más aceptado hasta la actualidad. Sin embargo, es importante resaltar que a lo largo del tiempo las investigaciones realizadas por otros autores, en torno a los modelos del compromiso organizacional, fueron expuestos y determinados autores que coinciden en su contenido como Angle y Perry (1981), quienes

argumentan acerca del compromiso de valor que lo relacionan con el alcance de las metas de la organización y el compromiso de quedarse como miembro de la organización; para O' Reilly y Chatman (1986), mencionan que la conformidad está relacionado a las recompensas externas, financieras, como el deseo de filiación a la organización e internalización que tiene coherencia entre los valores del individuo y la organización, también Penley y Gould (1988), relacionan la moral con la identificación y aceptación de las metas de la organización, calculativo a las recompensas financieras recibidas de la organización y Alineativo cuando el individuo siente que tiene una deuda con la organización.

2.2.2. Síndrome de Burnout

2.2.2.1. Perspectivas Conceptuales del Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout como fenómeno psicológico es estudiado desde fines del siglo pasado, realizadas inicialmente por Leiter y Maslach en 1998, sobre el Síndrome de Burnout donde muestran que la relación y el contacto con las personas generan una mayor fuente de estrés, frustración y conflicto en aquellas profesiones de atención al público, y que la experiencia negativa de este tipo de contacto llega a tener un impacto en la satisfacción del empleado y en su compromiso organizacional para continuar dentro de la empresa, por ello se han realizado diversas investigaciones en relación a este síndrome.

Según Quinceno y Vinaccia (2007), las experiencias vividas por estrés se han dado por distintos contextos o situaciones donde están involucradas las personas. Se conoce que un ambiente laboral genera niveles altos de estrés en los trabajadores y esto se da más cuando no saben usar las estrategias de afrontamiento o cuando se genera un desequilibrio entre las capacidades y demandas para hacer frente a diversas situaciones en el ambiente laboral, originando lo que se conoce como estrés laboral crónico. Ante eventos estresores que se presentan de manera prolongada se produce el estrés crónico afectando de manera interpersonal y emocional a los colaboradores; desde los primeros conceptos se ha tomado en cuenta que los profesionales de las organizaciones que trabajan en contacto con los pacientes o clientes son más propensos a desarrollar este síndrome. Uno de los principales riesgos que corre cualquier empresa y/o sector de servicios son los riesgos de carácter psicosocial, donde aquí es afectado por el estrés laboral crónico llegando a desarrollar Síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) o el Síndrome de Burnout según Gil-Monte (2006).

Para Thomaé, Elio & Sphan (2006), el Síndrome de Burnout tuvo más interés desde las investigaciones Maslach en 1976, quien, a través del congreso anual de la Asociación de Psicología Americana, se refirió al Burnout como una condición constante en los colaboradores de servicios de salud.

Los autores Thomaé, Ayala, Sphan & Storti (2006), mencionan que el síndrome de Burnout es una respuesta al estrés laboral crónico, unificando los sentimientos y actitudes negativas con las personas con las que trabajan y en la propia organización, así también por encontrarse agotado emocionalmente. Esta actitud ocurre mucho más en trabajadores de Salud por la relación profesional de la salud – cliente y por la relación trabajador- organización.

Según los autores Fernández, Zarate & Lart (2010), el concepto más aceptado del Síndrome de Burnout es el síndrome de estar “quemado “dentro del trabajo que afecta psicológicamente y que se da por estresores laborales crónicos afectando a dimensiones como: agotamiento que se identifica por el estrés personal, despersonalización que es un sentimiento de distanciamiento y cinismo relacionándose con la dimensión interpersonal, y por último la pérdida de logros y sentimiento de ineficacia que representa la dimensión de autoevaluación.

La literatura psicológica muestra diferentes consideraciones sobre el Síndrome de Burnout como el autor Carlin (2014), considera dos perspectivas clínica y psicosocial, que delimitan al término Síndrome de Burnout, la primera perspectiva clínica considera que es un estado al que llega al individuo por consecuencia del estrés laboral de manera prolongada, como lo observó Freudenberg en su trabajo como asistente voluntario en la Free Clinic en Nueva York, donde identifico que al cabo de un periodo de 2 a 3 años los voluntarios, en su gran mayoría, de manera progresiva perdían la energía, se sentían desmotivados, tenían poco interés por el trabajo hasta llegar al agotamiento, esto relacionándolo con otros síntomas de ansiedad y depresión. La perspectiva psicosocial toma en cuenta el contexto laboral y lo considera como un proceso que se da por la relación del entorno laboral y personal.

Los autores Fernandez, Zarate, & Lartigue (2010), señalan que el síndrome de Burnout es un proceso que aparece en secuencia frente a la respuesta que tiene la persona en las experiencias cotidianas, en el trabajo y trascendiendo de lo laboral hasta lo personal.

Para Alvarez & Fernandez (1991), hacen referencia al síndrome de Burnout como un proceso y los aspectos que se muestran en el diagrama pueden estar presentados en un mayor o menor grado. La aparición de este síndrome no es de manera improvisada si no que este ha pasado por una forma gradual e inclusive de una forma escondida, pero con un incremento progresivo como se visualiza en el cuadro.

Observamos que en primera instancia en primera fase las demandas laborales sobrepasan los recursos emocionales y materiales que tiene el colaborador produciendo una situación de estrés agudo. Como segunda fase el trabajador realiza un sobre esfuerzo para poder adaptarse dando una respuesta emocional, mostrando signos de fatiga, ansiedad, etc. La etapa última aparece ya el síndrome de burnout, y habría un conflicto por defender las tensiones que genera esa presión laboral y se muestran los cambios de actitudes y de conductas.

Para los autores Axayacalt, Celis, Moreno, Farias & Suárez (2006), habría una última etapa, donde menciona el estado del colaborador que se deteriora de manera psíquica, física y emocionalmente y se vuelve de alguna manera un peligro para los que les ofrecen el servicio. Por ello explican al síndrome de Burnout como un proceso transicional donde se describe que, en la primera fase de estrés laboral, se observa las demandas y los recursos que tiene la persona, en la segunda fase la persona hace un sobre esfuerzo o exceso causando en ella tensión, fatiga e irritabilidad pasando por último a la tercera fase de enfrentamiento defensivo mostrando distanciamiento social, retirada, cinismo y rigidez.

Dentro de este proceso de Burnout, Fidalgo (2005), dice que existen cinco fases siendo:

- a. **Fase inicial, de entusiasmo:** Se experimenta cuando se inicia un nuevo proyecto o trabajo, la persona sentirá entusiasmo, energía y expectativas positivas. No importa la duración de la jornada laboral.
- b. **Fase de estancamiento:** Se percibe cuando no se cumple las expectativas profesionales. Se valora la recompensa del trabajo y se descubrió que la

relación entre esfuerzo y recompensa era desigual. En esta etapa existe un desequilibrio (estrés) entre necesidades y recursos, por lo que se identifica un problema de estrés psicosocial. Las personas se sienten incapaces de dar una respuesta efectiva.

- c. **Fase de frustración:** La tercera etapa se puede describir como un individuo que se siente frustrado, desilusionado o desmoralizado. El trabajo pierde sentido, todo se vuelve irritable y genera conflicto en el grupo de trabajo. La salud puede comenzar a declinar y pueden ocurrir problemas emocionales, físicos y de comportamiento.

- d. **Fase de apatía:** En la cuarta etapa se producen una serie de cambios de actitud y comportamiento (afrontamiento defensivo), tales como una tendencia a tratar a los clientes de forma indiferente y mecánica, una cínica preferencia por satisfacer las necesidades, tener en lugar de la mejor atención al cliente y enfrentarse a una actitud defensiva. Evite asignaciones estresantes y retiros personales. Estos son mecanismos de defensa personal.

- e. **Fase de quemado:** En esta última fase se da un colapso emocional y cognitivo, con importantes consecuencias para la salud. Además, podría obligar a un trabajador a renunciar y arrastrarlo a una carrera de frustración e insatisfacción. Esta descripción del proceso de agotamiento es cíclica. Por lo tanto, puede repetirse en el mismo trabajo o en diferentes trabajos y en diferentes momentos de una carrera.

Mientras Cherniss (1980, como se citó en Carlin, 2014), señala otra perspectiva, mostrando al Síndrome de Burnout como un proceso transaccional de tensión y estrés en el trabajo, donde se muestran 3 momentos:

- Primero, se genera un desequilibrio entre el trabajo y los recursos individuales (estrés).
- Segundo, se da una respuesta emocional, donde se caracteriza la ansiedad, fatiga, cansancio y agotamiento.
- Tercero, muestra afrontamiento defensivo (cambio entre las conductas y actitudes).

Observando estos procesos se encuentran componentes del síndrome de Burnout generalizados en: tipo lista

□ ***Agotamiento Emocional***

Es una de las dimensiones más visibles, surge como consecuencia de la disminución de los recursos emocionales para enfrentar los problemas que van surgiendo, se da una creciente fatiga y cansancio, irritabilidad, mal humor que afecta de manera mental, física y emocional, se observa un distanciamiento emocional y cognitivo laboralmente siendo esta la forma de sobrellevar la situación y la carga emocional efectuada por el estrés. Se asume que el desgaste emocional es una respuesta a las complicaciones que tienen las personas en el trabajo y a los factores que le producen estrés.

Se caracteriza como un agotamiento psicológico y físico, mostrando una actitud despersonalizada y fría en relación con los demás, sintiéndose inadecuados a las actividades que deben realizar, siendo todas estas características una respuesta al estrés emocional crónico.

Según los autores Magaña & Sánchez (2008), este agotamiento emocional se considera como un conflicto que tiene relación directa con el ambiente laboral y se toma en cuenta que es uno de los riesgos psicosociales de que proceden de las actividades laborales que tienen relación en la salud del colaborador, por ello al estudiar el agotamiento laboral, también debe ser estudiado los procesos del estrés laboral. Lo que Gil-Monte y Peiró (1997), consideraron que los efectos del agotamiento son notorios en los trabajadores mostrando problemas que los afectan de manera psicológica y física, afectando también a la organización, como, por ejemplo, el aumento de rotación, ausentismo, baja productividad, etc.

El componente clave del síndrome de burnout es el agotamiento emocional, se refiere a que la persona que lo padece se muestra emocionalmente agotados y sobrepasado en cuanto al uso de sus recursos emocionales. Este componente se le considera más abrumador y se evalúan las sensaciones de estar emocionalmente agotado y extenuado por el trabajo. Produciendo la poca capacidad para saber manejar los recursos y sobrellevar para afrontar ese tipo de situaciones que se presenta a diario.

Casi para todos los autores, la perspectiva del Síndrome de Burnout, a través de los años han pasado por diversas perspectivas, por ejemplo, en los 70's tenían una perspectiva psicoanalítica donde hace énfasis en las variables individuales y en los rasgos de la personalidad, en los 80's se enfocaron en modelos sociales donde se direccionan variables cognitivas como las creencias, el autoconcepto y la auto eficiencia, y en los años 90's se enfocaron en los modelos organizacionales donde centran su atención en factores de estrés, en el contexto laboral, como la estructura organizacional, clima, el factor rol y el apoyo social.

□ **Despersonalización**

Al respecto, el autor Olivares (2016), entiende como actitudes y sentimientos negativos y fríos, es decir un comportamiento impersonal hacia otras personas, en especial hacia los que se benefician con su trabajo, describen como un comportamiento a menudo insolente y desconsiderado, hacia los usuarios de los servicios, generando un alejamiento que reduce la carga de trabajo. Mientras Quinceno & Vinaccia (2007), mencionan que el componente es la relación interpersonal del contexto, aquí el trabajador manifiesta irritabilidad, muestra una actitud negativa y tiene a tener respuestas frías e impersonales hacia otras personas (clientes, pacientes, alumnos, etc.)

□ **Falta de realización personal**

En este sentido, se cree que las personas han desarrollado un sentido de ineficiencia o falta de capacidad para hacer el trabajo adecuadamente. Este se relaciona con las demás dimensiones, aunque es más complejo. Se crean sentimientos de fracaso, bajo desempeño profesional y sentimientos de incompetencia. Según Maslach y Jackson (1986), surgen de la falta de recursos vitales, pero el agotamiento laboral y el declive personal son el resultado del exceso de trabajo y los conflictos que existen en las relaciones laborales.

La falta de personalización se caracteriza por tener respuestas negativas hacia sí mismo en el trabajo y no cumplir su función de forma adecuada, por ello es que las personas forman un sentimiento de ser ineficaz en su labor, implica un sentimiento de incompetencia y falta de éxito, siendo este el punto donde surgen los problemas para afrontar esta situación ya que existen una ausencia de los recursos; es tomada como una sensación subjetiva que nace como consecuencia de los componentes anteriores, el trabajador se siente frustrado y con el resultado de su trabajo.

2.2.2.2. Síntomas del Síndrome de Burnout

Se toma en cuenta que el síndrome de Burnout en las personas se manifiesta como una serie de afecciones a nivel psicológico, físico, social y emocional, implicando problemas en relación con la organización, es importante resaltar que este síndrome trae consecuencias severas para la salud:

- **Síntomas físicos:** Son uno de los síntomas más notorios y primeros en aparecer como la fatiga crónica, cefalea, insomnio, migraña, alteraciones de apetito, disfunciones sexuales, dismorrea, se produce alteraciones gastrointestinales y sufrir de alteraciones de peso, deterioro cardiovascular, empieza a sufrir gripes a repetición, contracturas musculares, etc.
- **Síntomas conductuales:** Genera un bajo rendimiento y productividad, abandono laboral, se torna más distraído y presenta actitudes negativas hacia las personas que se les da servicio, consumo de café, alcohol, tabaco, fármacos o drogas.
- **Síntomas emocionales:** Son irritables, se vuelven ansiosos, se presenta depresión, una baja autoestima, desmotivación, distanciamiento emocional, frustración Dentro de los síntomas emocionales se ve afectado el entorno teniendo donde se una baja autoestima y desmotivación, empieza a tener dificultades para concentrarse, se mantiene distante, empieza a deprimirse, mostrase ansioso e irritable, etc.

2.2.2.3. Causas del Síndrome de Burnout

Es complicado llegar a definir un conjunto de causas que provoquen ello, sin embargo; las investigaciones y estudios realizados en diversos campos del área de salud, así como el de psicología organizacional han llegado a encontrar factores que afectan al colaborador, uno de los primeros agentes de riesgo son los trabajos u actividades que guardan un vínculo entre el trabajador y su servicio directo para el cliente, donde llega a establecer algún tipo de contacto directo por su servicio, otro factor es el horario excesivo de trabajo, y los elevados niveles de exigencia hacia los trabajadores, donde en muchos

casos es más valorado desde un punto de vista laboral, pues esto se ha convertido en un hábito constante, el síndrome puede mostrarse cuando la persona sobre pasa los niveles de tolerancia para la persona frente al estrés, su ambiente laboral o su frustración , así como también en la empresa ya sea por el puesto, el propio ambiente laboral, u otros contextos.

Todo esto, sumado a la perspectiva que pueda obtener el colaborador frente a sus funciones, expectativas, anhelos, su comportamiento u otros se confabulan originando burnout frente a estas situaciones de excesiva presión, donde no se sienta valorizado, todo esto en función a su responsabilidad en el trabajo Albee (2000).

Para Alvarez & Fernandez (1991), los estudios en donde se fijaron más este tema son en aquellos profesionales que por su naturaleza de trabajo están en constante contacto directo con la gente como el de los trabajadores sanitarios, el área de salud o la educación; si bien se veía que este síndrome era exclusivo para estos servicios, lo cierto es que todos los trabajadores y profesionales sea cual sea su profesión u ocupación también son susceptibles de sentirse desanimados y perder el interés y la ganas en su trabajo.

2.2.2.4. Modelos y teorías del síndrome de Burnout

Desde que apareció el Síndrome de Burnout se han presentado muchas investigaciones y teorías que tratan de explicar y describir el objetivo, proceso, desarrollo y la causa de este fenómeno.

Se debe estudiar a este síndrome desde una perspectiva psicosocial, donde interviene elementos emocionales (agotamiento emocional), cognitivo-actitudinales (baja realización personal en el trabajo), y variables actitudinales.

En base a este concepto y elementos que incluye distintos modelos explicativos que desarrollan las teorías socio cognitivas del yo, modelos elaborados desde las teorías del intercambio social y los modelos elaborados desde la teoría organizacional, como las que hemos podido encontrar.

Modelo en la Teoría Sociocognitiva del Yo

Al respecto, Gil (2001) menciona que el modelo tiene implicaciones sobre cómo los individuos perciben la realidad y cómo estas percepciones son modificadas por importantes influencias y consecuencias. Sus observaciones, caracteriza la eficacia, el

autoconcepto, etc. al proporcionar confianza en sí mismo y otras variables de selfie. jugó un papel importante en el desarrollo de explicaciones para este fenómeno, incluido el modelo de competencia social de Harrison (1983), el modelo de Pines (1993), el modelo de Chernis (1993) y el modelo de Thompson, Page y Library Perr (1993).

Modelos basados en las Teorías del Intercambio Social

En este modelo establecen que a partir de las relaciones interpersonales que se dan en el contexto laboral generan relaciones de intercambio, hay una percepción de falta de equidad o falta de ganancia que despliegan los individuos en las profesiones asistenciales. Los que siguen estas investigaciones son: el Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993), y el Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993).

Modelos en la teoría organizacional

Este modelo se caracteriza por los estresores de la organización y las, estrategias de afrontamiento que aplica el hombre para no sentirse con este síndrome, es decir estas variables como el clima y cultura organizacional, funciones del rol, la estructura y la forma en que afrontan situaciones en peligro o amenazantes, están incluidas en la aparición del Burnout. Dentro de esta teoría se encuentra:

- a. Teoría Estructural:** Esta teoría considera, antecedentes personales e interpersonales, y organizacionales para explicar de manera integral como se da el síndrome de burnout, indican que el estrés es consecuencia al desequilibrio que tiene el individuo a una mala gestión en su capacidad para dar respuesta a estrategias de afrontamiento y las demandas laborales.
- b. Teoría de demandas laborales:** Analiza el impacto de las demandas y recursos laborales sobre estos dos fenómenos (estrés laboral y motivación). y sus interacciones. En esta teoría se genera se analiza el impacto de las demandas y los recursos laborales sobre el estrés y la motivación, así como también la interacción que se da entre ellos analiza el impacto de las demandas y recursos laborales sobre estos dos fenómenos (estrés laboral y motivación),

así como la interacción que se origina entre ellos; es importante contextualizar a la persona en un panorama laboral, donde observará demandas laborales que pueden ser mentales, emocionales, física, etc., pero también observará recursos laborales como el apoyo, autonomía, feedbacks, entre otros; para ello en individuo va definir que tanto lo va afectar y de que maneja afrontará la situación, es importante mencionar que mientras todos tengan recursos laborales existirá motivación para continuar generando consecuencias favorables a la organización, sin embargo, la demandas laborales pueden generar una disminución de salud/ energía en el individuo ocasionando consecuencias en la organización.

2.2.2.5. Teorías sobre el síndrome de Burnout

En esta teoría los autores Alvarez & Fernandez (1991), señalan que existen tres teorías:

- a. Teoría Ecológica:** Dentro de esta teoría resalta el término desajuste ecológico porque impacta de manera directa e indirecta al individuo en relación a su ambiente personal, familiar, social, un entorno político, económico, etc. donde es participe. En cada contexto existen códigos y normas cuando estos interfieren entre sí se genera este desajuste. Para Chernis (1982), menciona que las tendencias, políticas, económicas y culturales han generado un cambio orientado a una valoración de éxito en la productividad y trabajo, dejando de lado un factor importante que es el humano. Las correlaciones entre diferentes entornos en los que los actores están directa o indirectamente involucrados pueden conducir a "desajustes ecológicos", donde entran en conflicto diferentes estándares y requisitos.
- b. Teoría Cognitiva:** El sujeto tiene el elemento principal de ver cómo va afectarlo según las percepciones de este mismo, él es su propio filtro por lo que hace que los hechos no lo afecten y sean estresantes como para todos los individuos. Que un colaborador se vea afectado por el síndrome de burnout implica en cómo va a entender esa relación con los clientes o receptores del servicio. Lo ideal en estas personas es que tenga un interés distante, es decir, el colaborador debería mantener un equilibrio entre lo subjetivo y lo racional;

esto se toma como un mecanismo que usa el individuo para enfrentar la realidad y ver si lo afecta generando un desgaste laboral. No es tanto la situación, como la percepción de la misma por el sujeto. El que resulte estresante depende de sus esquemas mentales.

- c. **Teoría Social y de las Organizaciones:** En esta teoría según Golembiewski, Hills y Daly, (citado por Alvarez & Fernandez, 1991), el "burnout" viene a ser resultado de un desinterés de la empresa frente a las necesidades del colaborador. Se da énfasis al contexto laboral ya que este formaría parte de un sistema tomado como un entorno familiar en relación con lo laboral, pero este debe superar los problemas o dificultades que puedan surgir entre los miembros del trabajo antes de poder brindar atención a los usuarios. Son las variables del contexto laboral las que van a determinar las experiencias negativas- del sujeto.

Es necesario establecer las diferencias del Síndrome de Burnout en otros conceptos resaltando que este síndrome son por las constantes presiones emocionales que ha pasado el individuo en relación a su trabajo, considerado también estrés crónico laboral donde se ubican efectos que dañan de manera negativa al individuo

Ha habido muchas críticas a la definición de burnout debido a las similitudes y confusiones con otros conceptos. En comparación con el estrés general, el agotamiento se considera una posible consecuencia del estrés laboral crónico. Además, solo se describieron efectos negativos sobre el agotamiento, mientras que el estrés a menudo tuvo efectos tanto positivos como negativos. También se encontró que el agotamiento estaba relacionado con actitudes o comportamientos negativos hacia el trabajo, la empresa y los clientes, pero no con el estrés.

Pines y Aronson (1988), (citado por Martinez, 2018), señalan que la fatiga es diferente del agotamiento porque los sujetos se recuperan más rápido de la fatiga. Por lo tanto, el agotamiento se asocia con sentimientos de fracaso, pero el esfuerzo físico puede conducir a la fatiga, que puede acompañar a los sentimientos de éxito y logro personal.

En cuanto a la diferencia entre depresión y Burnout, diversas investigaciones han demostrado que el desgaste emocional está asociado con la depresión, Oliver (1993), pero no encontraron asociación con síntomas de

despersonalización y baja realización personal. En última instancia, el Burnout se refiere a trabajos y situaciones específicas, pero la depresión es más amplia y puede aparecer en cualquier contexto significativo.

También debe distinguirse de la adicción al trabajo, que se caracteriza por el hecho de que el sujeto vive sólo para el trabajo y la satisfacción temporal.

2.3. Definición de Términos Básicos

Compromiso Organizacional: es la unión de acciones productivas expresadas por los trabajadores dentro de una empresa, como señalan (Blanco & Castro, 2011, p. 219) es “la actitud y predisposición que se tiene hacia el trabajo, donde se va desarrollando un proceso de sociabilización, y a su vez este permite ser un mediador donde los trabajadores aprenden las normas, valores y patrones de comportamiento en la organización”. De la misma manera, los autores Meyer y Allen (1997), citado por Rios, Tellez, & Ferrer (2010), identifican 3 dimensiones para explicar el concepto y proceso del compromiso organizacional que tiene un empleado, identificando el compromiso afectivo, de permanencia y normativo.

Síndrome de Burnout: Es un conjunto de trastornos de sintomatología inespecífica, que se manifiestan en un sujeto a través de su comportamiento, donde se manifiestan estados emocionales como ansiedad, cansancio, depresión, desmotivación, para Aranda (2011), el Síndrome de Burnout “es conocido también como el síndrome de desgaste profesional o el síndrome de quemarse, es definido como un síndrome tridimensional con síntomas y signos característicos, asociados a tres dimensiones que son agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el contexto laboral”.

Call Center: Es una empresa de servicios que brinda atención al cliente para la venta de instrumentos, artículos de telecomunicaciones, como dice Conde (2005), es una empresa de servicios que a través de una plataforma telefónica facilita la comunicación entre agentes y clientes. En este sentido, se recoge una base de datos donde ubica el registro de cada contacto realizado, lo que potencia mejor la atención al cliente.

Capítulo III

Hipótesis y variable

3.1. Supuestos científicos básicos

El estado psicológico que muestra el colaborador en relación con la organización muestra el nivel en el que se encuentra comprometida la persona y como se identifica con la organización evidenciando la disposición positiva del colaborador.

Que correlaciona de manera positiva entre las dimensiones afectivas y normativas, siendo estos predictores positivos del compromiso organizacional, siendo la satisfacción laboral, calidad y la permanencia en el puesto de trabajo.

El agotamiento emocional es el elemento clave del síndrome de Burnout, y se refiere a que los individuos presentan sentimientos de estar emocionalmente agotados y sobrepasados en cuanto a sus recursos emocionales. Despersonalización implica actitudes negativas, cínicas e impersonales, generándose sentimientos demasiado distantes hacia

otras personas. Por último, la falta de realización personal en el trabajo se refiere a la disminución de los sentimientos de competencia y éxito en el trabajo, así como una tendencia a evaluarse negativamente a sí mismo, particularmente en el trabajo con otras personas

3.2. Hipótesis

3.2.1. Hipótesis general

H₁: Existe relación estadísticamente significativa entre el Compromiso Organizacional y el Síndrome de Burnout en teleoperadores de un call center del Cercado de Lima.

3.2.2. Hipótesis específicas

H₂: Existe relación estadísticamente significativa entre el Compromiso Afectivo y el Síndrome de Burnout en teleoperadores de un call center del Cercado de Lima.

H₃: Existe relación estadísticamente significativa entre el Compromiso Normativo y el Síndrome de Burnout en teleoperadores de un call center del Cercado de Lima.

H₄: Existe relación estadísticamente significativa entre el Compromiso de Continuidad y Síndrome de Burnout en teleoperadores de un call center del Cercado de Lima.

3.2.3. Variables de estudio

Compromiso Organizacional: Entendido como estímulo que genera unión entre el trabajador y la organización en que labora, con respecto a los objetivos y la cultura organizacional de la empresa que será medida a través del Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen.

Síndrome de Burnout: estado psicológico que genera estrés crónico con manifestaciones de agotamiento, identificados en el estrés personal, sentimiento de distanciamiento, cinismo y despersonalización. Será medida a través del Cuestionario de Maslach.

CAPITULO IV

Método

4.1. Población, muestra o participante

La muestra será tomada de un call center denominado Trust Corp ubicado en Lima, el call center cuenta con diversos servicios outbound que ofrecen sus teleoperadores, contando con una población de 500 trabajadores; Arias, Villasis, Miguel, & Miranda, Maria (2016) definen a la población como un grupo de casos definidos, accesibles y limitados que llegan a cumplir requisitos establecidos para determinar la muestra.

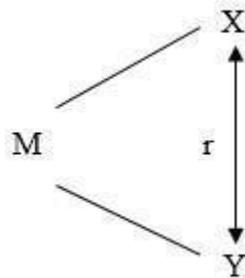
Con una muestra de 150 teleoperadores, considerando los criterios de inclusión que son: sus edades fluctúan entre 18 a 52 años, de sexo femenino y masculino, con diversos grados de instrucción y estado civil, se encontraban laborando en la empresa entre 3 meses como mínimo y máximo, 1 año en adelante.

4.2. Tipo y diseño de investigación

Se utilizó en la investigación un tipo descriptivo – correlacional. Como señalan Sánchez, et all. (2018) el análisis de tipo descriptivo busca recoger características, propiedades o descripciones reales de la muestra estudiada. La investigación de tipo correlacional, busca medir o evaluar la relación entre dos o más variables en específico.

Así mismo, se consideró un diseño no experimental, ya que la muestra no ha sido alterada ni manipulada, es decir, no se considera alguna modificación intencional ya que usa la muestra en el contexto real. Hernandez, et all. (2014). También, es transversal, ya que los datos obtenidos son en un determinado momento.

El nivel es correlacional seguirá el siguiente esquema:



M = Muestra
 X = Compromiso
 organizacional Y = Síndrome de
 Burnout r = Relación entre las
 variables

4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.3.1. Cuestionario Compromiso Organizacional

Nombre	:	Cuestionario Compromiso Organizacional
Autores	:	Meyer y Allen
Origen	:	Estados Unidos
Año	:	1997
Tiempo de Aplicación	:	Aproximadamente 15 minutos
Formas de Aplicación	:	Individual y colectiva
Edad de Aplicación	:	18 años en adelante

Descripción:

El Cuestionario de Compromiso organizacional cuenta con 18 ítems, distribuidos en 3 dimensiones: Compromiso Afectivo (6 ítems), Compromiso de continuidad (6 ítems) y compromiso normativo (6 ítems). Presenta una escala tipo Likert con puntuaciones del 1. Muy en desacuerdo, 2. en desacuerdo, 3. ligero desacuerdo, 4. indiferente, 5. ligero de

acuerdo, 6. de acuerdo y 7. muy de acuerdo. La finalidad del cuestionario es poder identificar el tipo de compromiso que ha ido desarrollando el trabajador en la organización.

Validación:

La validación en versión español fue producida en México y España por Luis Arciniega y Luis Gonzales (2006), pues ellos contemplaron la escala con 18 ítems.

En la versión peruana, Montoya (2014) adaptó el cuestionario de compromiso organizacional en una muestra de 642 trabajadores de un Contac Center, donde evidenció una fiabilidad general de 0.926 lo cual presenta una consistencia y fiabilidad en la escala interna. Para la validación del cuestionario inicialmente aplicó un modelo de 3 factores: Oblimin directa, la Varimax y la Quartimax, sin embargo, se evidenció que los ítems solo se centraron en un primer factor y en el tercero no hubo importancia en la varianza de las variables, descartándose el modelo.

Procedió a realizar un nuevo análisis usando solo dos factores del modelo, resultando que la pregunta 2 del cuestionario tuvo un porcentaje menor, por lo que decidió eliminarlo del análisis ya que no apoyaba al modelo factorial, y volvió aplicar el análisis con el tipo Oblimin sin esa pregunta.

La adaptación cuenta con 3 dimensiones: afectivo, normativo y de continuidad. Para los ítems se validó una marcación de tipo Likert donde cada uno puntúa un valor 1) En total desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni en desacuerdo ni en acuerdo, (4) De acuerdo, (5) En total de acuerdo.

4.3.2. Cuestionario Síndrome de Burnout

Nombre de Escala	: Inventario de Burnout (MBI)
Autores	: Cristina Maslach y Susan Jackson
Administración	: Individual y colectiva.
Tiempo de aplicación	: 15 a 20 minutos aproximadamente
Aplicación	: Profesionales o trabajadores con dependencia laboral
Significación	: Evaluación de tres variables del síndrome del estrés
Laboral asistencial	: Cansancio emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal.
Tipificación	: Baremos percentiles por categorías: alta, media y baja.

Descripción:

Para medir este problema Maslach y Jackson 1981, elaboraron un instrumento, que tuvo 2 versiones desarrolladas en California en 1986, con la finalidad de evaluar tres dimensiones del Síndrome de Burnout:

- Cansancio Emocional (CE): que refiere los sentimientos de una persona exhausta emocionalmente por el trabajo.
- Despersonalización (DP): donde habría elementos que denominarían que persona muestran respuestas frías o impersonal frente a los que serían los receptores del servicio.
- Realización Personal (RP): que describe los sentimientos de éxito y competencia en el trabajo.

Estos componentes son evaluados por 22 ítems, los cuales son valorados en una escala de tipo Likert con 7 alternativas aplicada de manera individual y colectiva, con un tiempo de 15 minutos.

Validación:

Posteriormente en el 2007 fue adaptado en el Perú por Llaja, Sarriá y García, con el fin de encontrar propiedades psicométricas del instrumento en dos submuestras. Usó el coeficiente alfa de Cronbach encontrándose con un patrón similar en las dos submuestras y en la muestra total. Para la población salud, un índice de .80 para el cansancio emocional, .56 para la despersonalización y .72 para la realización personal. Y para la población no salud, se encontró también .80 para el cansancio emocional, .64 para la despersonalización y .70 para la realización persona. Respecto a la validez, el análisis factorial evidenció en cansancio emocional una varianza de 39.97%, mientras que la despersonalización 37.59% y la realización personal 34.90 %, es decir, alcanzó menos de 40% de la varianza, pero, aun así, superan el mínimo porcentaje para asumir la dimensional de la validez.

Se consideró la validez convergente y se relacionaron las puntuaciones del MBI con las puntuaciones de constructos relacionados al estrés laboral asistencial, considerando las evaluaciones del compromiso de una persona que conoce al sujeto examinado.

Se toma en cuenta los siguientes puntos de corte:

Cansancio emocional: Bajo ≤ 11 , Medio 12 – 20, Alto ≥ 21

Despersonalización: Bajo ≤ 2 , Medio 3-6, Alto ≥ 7

Realización personal: Bajo ≥ 44 , Medio 40 – 43, Alto ≤ 39

Para los estudios originales de confiabilidad del cuestionario evidenciaron puntajes de .9 para la dimensión de cansancio emocional, .79 para despersonalización y .71 para la dimensión de realización personal. En la adaptación peruana del instrumento, se encontró una confiabilidad de .8 para cansancio emocional, .56 para despersonalización y .72 para realización personal.

4.4. Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos

Se llevó a cabo el uso de los formularios de Gmail, considerando el desarrollo evolutivo de la tecnología y el internet, que marca ventajas, rapidez y eficacia en la recolección de los datos, optimizando el tiempo y los resultados, para lo cual se tuvo que pedir un permiso al Jefe de Operaciones para el consentimiento informado.

Previamente para la recolección de la información se tuvo que solicitar el cronograma de horario, de acuerdo a la disponibilidad de los participantes, por ello se recogió de manera intermitente los datos de la muestra.

Una vez que se tuvo toda la información de la población muestral, se realizó la revisión de las pruebas, teniendo en cuenta los criterios de exclusión e inclusión, luego se clasificó las pruebas, codificando de acuerdo a las variables y tabulando para hacer ingresar al programa de SPSS.

El procesamiento de datos se realizó con el paquete estadístico SPSS y el análisis fue revisado a través de estadísticos para ver la consistencia de la información y alcanzar los resultados descriptivos de la distribución de frecuencias, porcentajes y medias de tendencia central.

Capítulo V

Resultados

5.1. Presentación de datos

5.1.1. Distribución de frecuencias

Como podemos observar, en la Tabla 1 se presenta el análisis descriptivo de la muestra de estudio, se identificó que una mayor cantidad de personas pertenecen al sexo femenino 64.7%, mientras que al 35.3% corresponde al sexo masculino.

Tabla 1 *Distribución por frecuencia y porcentaje de los teleoperadores de un call center de cercado de Lima según la variable sexo (n=150)*

Categorías	f	%
<i>Sexo</i>		
Masculino	53	35.3
Femenino	97	64.7
Total	150	100.0

En la Tabla 2 se presenta la distribución de frecuencias del puntaje total del Compromiso Organizacional. Como podemos observar, una mayor cantidad de personas presentan

niveles altos en la variable de Compromiso Organizacional, tanto en las dimensiones de compromiso afectivo (67.33%), normativo (51.33%), de continuidad (46.00%), así como también en la puntuación total de la escala (77.33%).

Tabla 2 *Distribución de frecuencias y porcentaje del puntaje total de Compromiso Organizacional de los teleoperadores de un call center de cercado de Lima (n=150)*

Compromiso Organizacional	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Afectivo	18	12.00	31	20.67	101	67.33
Normativo	32	21.33	41	27.33	77	51.33
De continuidad	37	24.67	44	29.33	69	46.00
Total	18	12.00	16	10.67	116	77.33

En la Tabla 3 se presenta distribución de frecuencias y porcentaje del Síndrome de Burnout según sus dimensiones. Se identificó que en cuanto a la dimensión Agotamiento Emocional, una mayor cantidad de personas presentaron niveles altos de 34.00% mientras que a nivel bajo se encuentran en un 34.00%. Por otro lado, la dimensión Despersonalización muestra un resultado en nivel alto de 36.67%, mientras que un 30.00% se muestran en nivel bajo. En cuanto a la dimensión Realización personal, se observa un mayor número de personas categorizadas en un nivel alto de 36.67%, en cuanto al nivel bajo se encuentra en 31.33%.

Tabla 3

Distribución de frecuencias y porcentaje del Síndrome de Burnout según sus dimensiones en los teleoperadores de un call center de cercado de Lima (n=150)

Síndrome de Burnout	Bajo	Medio	Alto
---------------------	------	-------	------

	f	%	f	%	f	%
Agotamiento Emocional	48	32.00	51	34.00	51	34.00
Despersonalización	45	30.00	50	33.33	55	36.67
Realización personal	47	31.33	48	32.00	55	36.67

5.2. Análisis de datos

5.2.1. Estadística descriptiva

La Tabla 4, muestra los estadísticos descriptivos de la variable Compromiso Organizacional según los componentes Afectivo presentando una media de 21.23; desviación estándar de 4.30, con un mínimo de 8 y máximo de 30; respecto al componente Normativo mostró una media de 16.43; desviación estándar en 3.73, un mínimo de 5 y máximo de 25; para el componente de Continuidad, evidenció una media 18.60; desviación estándar de 4.10, un mínimo de 19 y máximo de 81.

Tabla 4 Estadísticos descriptivos del Compromiso Organizacional según los componentes Afectivo, Normativo y Continuidad de los teleoperadores de un call center de cercado de Lima (n=150)

Compromiso Organizacional	Estadísticos descriptivos			
	M	DE	Mín.	Máx.
Afectivo	21.23	4.30	8	30
Normativo	16.43	3.73	5	25
De continuidad	18.60	4.19	6	29
Total	56.27	10.82	19	81

La Tabla 5, muestra los estadísticos descriptivos de la variable del Síndrome de Burnout según los componentes Agotamiento Emocional evidenció una media de 20.77; desviación estándar de 13.25, con un mínimo de 9 y máximo de 63; en el componente de Despersonalización se identificó una media de 11.67; desviación estándar 6.38, con un mínimo de 5 y máximo de 33 y por el componente de Realización personal, mostró una media de 48.72; desviación estándar en 7.08, con un mínimo de 21 y máximo de 56.

Tabla 5 Estadísticos descriptivos del Síndrome de Burnout según los componentes Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización personal de los teleoperadores de un call center de cercado de Lima (n=150)

de Burnout	Estadísticos descriptivos Síndrome			
	M	DE	Mín.	Máx.
Agotamiento Emocional	29.77	13.25	9	63
Despersonalización	11.67	6.38	5	33
Realización personal	48.72	7.07	21	56

En la Tabla 6 se presenta el análisis de normalidad de ambas variables de estudio. Para llevar a cabo el análisis, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov con la corrección de significación de Lilliefors. Como se puede apreciar, en todos los casos, se identificaron valores de probabilidad (significancia) menores al punto de corte establecido (.05), por lo tanto, se puede señalar que los datos no se ajustan al supuesto de normalidad.

Tabla6

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra de las variables Compromiso Organizacional y Síndrome de Burnout de los teleoperadores de un call center de cercado de Lima (n=150)

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso Organizacional			
Compromiso afectivo	.077	150	.028
Compromiso normativo	.094	150	.003
Compromiso de continuidad	.110	150	.001
Compromiso Organizacional	.083	150	.012
Síndrome de Burnout			
Agotamiento Emocional	.103	150	.001
Despersonalización	.148	150	.001
Realización personal	.158	150	.001

^a Variables de estudio ^a Corrección de significación de Lilliefors.

5.2.2. Estadística inferencial

Prueba de hipótesis general

H_1 : Existe relación estadísticamente significativa entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout en teleoperadores de un call center del Cercado de Lima.

H_0 : No existe relación estadísticamente significativa entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout en teleoperadores de un call center del Cercado de Lima.

Nivel de significancia $\alpha=0.05$

5% de margen máximo de error.

Regla de decisión:

Si $p < .05$ se acepta la hipótesis alterna.

Si $p > \alpha$ se acepta la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis Especifica

H_2 : Existe relación estadísticamente significativa entre el Compromiso Afectivo y Síndrome de Burnout en teleoperadores de un call center del Cercado de Lima.

H_0 : No existe relación estadísticamente significativa entre el Compromiso Afectivo y Síndrome de Burnout en teleoperadores de un call center del Cercado de Lima.

Nivel de significancia $\alpha > 0.05$

5% Margen de error

Regla de decisión:

Si $P < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula

Si $P > 0.05$ se acepta la hipótesis alterna

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna (H_2) y se acepta la hipótesis nula H_0

H_3 : Existe relación estadísticamente significativa entre el Compromiso Normativo y Síndrome de Burnout en teleoperadores de un call center del Cercado de Lima.

H_0 : No existe relación estadísticamente significativa entre el Compromiso Normativo y Síndrome de Burnout en teleoperadores de un call center del Cercado de Lima.

Nivel de significancia $\alpha > 0.05$ 5% Margen de error **Regla de**

decisión:

Si $P < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula

Si $P > 0.05$ se acepta la hipótesis alterna

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H_3).

H_4 : Existe relación estadísticamente significativa entre el Compromiso de Continuidad y Síndrome de Burnout en teleoperadores de un call center del Cercado de Lima.

H_0 : No existe relación estadísticamente significativa entre el Compromiso de Continuidad y Síndrome de Burnout en teleoperadores de un call center del Cercado de Lima.

Nivel de significancia $\alpha > 0.05$ 5% Margen de error **Regla de**

decisión:

Si $P < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula

Si $P > 0.05$ se acepta la hipótesis alterna

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna (H_4) y se acepta la hipótesis nula

En la Tabla 7 se presenta el análisis correlacional entre el Compromiso Organizacional (puntuación total) y el Síndrome de Burnout. Para llevar a cabo el análisis se utilizó el coeficiente de correlación rho de Spearman (prueba no paramétrica). Este coeficiente fue utilizado en función a los resultados de la evaluación de la normalidad de la distribución de datos. Como se puede observar, no se encontraron correlaciones significativas entre ambas variables.

Tabla 7

Prueba de Spearman de la puntuación total de Compromiso Organizacional y el Síndrome de Burnout de los teleoperadores de un call center de cercado de Lima (n=150)

<u>Compromiso Organizacional</u>		
Agotamiento Emocional	r_s	-.103

	Sig.	.208
Despersonalización	r_s	-.044
	Sig.	.593
Realización personal	r_s	.033
	Sig.	.685

En la Tabla 8 se presenta el análisis correlacional entre el Compromiso Afectivo y el Síndrome de Burnout. Como se puede observar, no se encontraron correlaciones significativas entre ambas variables.

Tabla 8

Prueba de Spearman de la puntuación total de Compromiso Afectivo y el Síndrome de Burnout de los teleoperadores de un call center de cercado de Lima (n=150)

	Compromiso afectivo	
Agotamiento Emocional	r_s	-.060
	Sig.	.469
Despersonalización	r_s	-.029
	Sig.	.721
Realización personal	r_s	.055
	Sig.	.506

En la Tabla 9 se presenta el análisis correlacional entre el Compromiso Normativo y el Síndrome de Burnout. Como se puede observar, se identificó una correlación negativa y estadísticamente significativa ($p < .05$). Este resultado indicaría que, a mayor Agotamiento Emocional, menor Compromiso Normativo y viceversa. Respecto a esta relación, considerando el coeficiente de correlación, se calcula un coeficiente de determinación (r^2) de .026, lo que indica una varianza explicada del 2.62%.

Tabla 9 *Prueba de Spearman de la puntuación total de Compromiso Normativo y el Síndrome de Burnout de los teleoperadores de un call center de cercado de Lima (n=150)*

	Compromiso normativo	
Agotamiento Emocional	r_s	-.162*

	Sig.	.047
Despersonalización	rs	-.063
	Sig.	.442
Realización personal	rs	.022
	Sig.	.793

* $p < .05$

En la Tabla 10 se presenta el análisis correlacional entre el Compromiso de continuidad y el Síndrome de Burnout. Como se puede observar, no se encontraron correlaciones significativas entre ambas variables.

Tabla 10 Prueba de Spearman de la puntuación total de Compromiso de continuidad y el Síndrome de Burnout de los teleoperadores de un call center de cercado de Lima ($n=150$)

	Compromiso de continuidad	
Agotamiento Emocional	r_s	-.048
	Sig.	.557
Despersonalización	r_s	-.024
	Sig.	.775
Realización personal	r_s	.014
	Sig.	.866

5.3. Análisis y discusión de resultados

La presente investigación se realizó con la finalidad de conocer la relación entre el Compromiso Organizacional y el Síndrome de Burnout en teleoperadores de un call center del Cercado de Lima. Para ello se tomaron en cuenta diversas investigaciones sobre el Síndrome de Burnout como la de Martínez (2010), quien indica que se conceptualiza como agotamiento o desgaste profesional a las personas que gestionan en distintos sectores de servicio que mantengan contacto directo con los usuarios y en relación al Compromiso Organizacional, tenemos autores como Sifuentes, Ortega y González (2012), quienes refieren que el compromiso organizacional es una predisposición que refleja el empleado como actitud, siendo esto importante para el trabajo frente a la organización, ya que en

este se observa el interés que muestra hacia la empresa. De acuerdo a las investigaciones mencionadas, identificamos que la conducta de todo colaborador es condicionada al contexto presente en el que se encuentra y factores personales que rigen la conducta de este mismo, identificando mecanismos de defensa propias y otros adoptadas por aprendizajes, así como respuestas frente a situaciones que considere aversivas para este mismo.

La investigación ha tomado en cuenta principalmente a los autores Meyer y Allen (1991), citado por Guerrero, (2019) quienes hablan del compromiso organizacional como un concepto multidimensional donde visualiza el estado que presenta la persona en 3 dimensiones que se componen por afectivo, normativo y de continuidad. Así también se tomó en cuenta a Maslach y Jackson 1981, quienes señalan que el Burnout es un fenómeno psico-emocional, planteándolo como un síndrome tridimensional de una manifestación comportamental del estrés laboral que va acumulando la persona. En relación a la población, me interesé por el esfuerzo laboral que emplea cada asesor ya que es importante no solo para subsistir por un lado material, si no también que busca obtener la satisfacción de logro y crecimiento profesional, esto implica diversos factores para su desarrollo. Con este marco teórico vemos que los resultados que se obtuvieron señalan que se rechaza la hipótesis general ya que no se encontró correlación significativa entre el Compromiso Organizacional y las dimensiones que conforman el Síndrome de Burnout.

Respecto a la segunda variable Síndrome de Burnout, a nivel descriptivo, se identificó que una mayor cantidad de personal evaluado presentó niveles medio y alto de agotamiento emocional; este resultado se diferencia del hallazgo reportado por Arpita (2016), quien en su investigación identificó que la dimensión de agotamiento emocional se encontró principalmente en un nivel bajo. Sin embargo, los resultados concuerdan en identificar niveles altos en las dimensiones de despersonalización y realización personal.

Respecto a la variable Compromiso Organizacional, a nivel descriptivo, se observa un nivel alto de compromiso en todas sus dimensiones. Difiere con los hallazgos encontrados por Fabiola, Olortegui, Pérez, & Rondón (2019), quienes encontraron un nivel medio de compromiso organizacional en su investigación.

Frente al Compromiso Organizacional, la dimensión del componente Afectivo y el Síndrome de Burnout, nos dice que no se encontraron correlaciones significativas entre ellas, por lo cual se rechaza la hipótesis alterna y no se rechaza la hipótesis nula. De acuerdo, con la autora Vargas (2021), refiere que el componente afectivo del Compromiso Organizacional juega un rol protector en relación al Burnout, debido a que, si existe mayor lazo adquirido por el individuo, menor será la probabilidad manifestar o desarrollar Síndrome de Burnout.

En la dimensión del Compromiso Normativo y el Síndrome de Burnout, se encontró que únicamente la dimensión de agotamiento emocional mostró una correlación negativa, por lo que se acepta la hipótesis alterna, lo que quiere decir que, en cuanto a mayor agotamiento emocional, menor compromiso normativo. Coincidiendo con la investigación de Alithú & Pérez (2019), quien halló una correlación negativa en la dimensión de Cansancio Emocional y Compromiso Organizacional de su apartado. Se debe resaltar que el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) indica que, para diagnosticar a un sujeto con síndrome de Burnout, este debe mantener valores altos en los componentes de agotamiento emocional y despersonalización, en cuanto a la dimensión realización personal debe ser bajo respecto a la distribución de frecuencias Arpita(2016); validando así mis resultados, donde se aprecia los valores, donde se puntúan de medio a alto en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización. Así como también lo respaldaría la tesis de la autora Cicerone (2013), quien concluyo en su investigación que las personas que trabajan más en un call center están más expuestas a padecer síndrome de Burnout que las personas que no trabajan en un call center.

Por último, se identificó la Correlación entre el Compromiso de Continuidad y el Síndrome de Burnout, mostrando que no se encontraron correlaciones significativas entre las dimensiones, por lo que se rechaza la hipótesis alterna del investigador. Esto difiere del hallazgo de Lopez (2018), quien en su investigación encontró niveles altos en la variable de desgaste profesional y correlación significativa en sus demás variables, sin embargo, la dimensión de continuidad mostró un grado menor en la población, a diferencia de las demás dimensiones.

Capítulo VI

Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones generales y específicas

Con lo que respecto a la hipótesis general:

1. En la hipótesis general (H1), no existe relación estadísticamente significativa entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout en teleoperadores de un call center del Cercado de Lima.

Con relación a las hipótesis específicas:

2. Hipótesis específica (H2), no existe relación estadísticamente significativa entre el compromiso afectivo y síndrome de Burnout en teleoperadores de un call center del Cercado de Lima.
3. Hipótesis específica (H3), existe relación estadísticamente significativa entre el compromiso normativo y síndrome de Burnout en teleoperadores de un call center del Cercado de Lima.
4. Hipótesis específica (H4), no existe relación estadísticamente significativa entre el compromiso de continuidad y síndrome de Burnout en teleoperadores de un call center del Cercado de Lima.

6.2. Recomendaciones

- Promover talleres donde se implementen programas y charlas orientadas al estrés y manejo de ello, para poder controlar y saber utilizar los mecanismos internos que tiene cada empleado frente a cualquier situación estresante que lo vuelva vulnerable.
- Crear espacios y otorgar tiempos para motivar a los teleoperadores con incentivos y la oportunidad de crecimiento interno para identificar trabajadores potenciales que los ayuden a incrementar el crecimiento de la campaña, generando una retroalimentación de la principal función que tienen.
- Establecer estrategias para incrementar sus indicadores de telecomunicaciones.
- El área de Recursos Humanos debe implementar estrategias de integración en cualquier modalidad virtual o presencial.
- Implementar horarios flexibles para la gestión de los teleoperadores, sin que esto afecte los indicadores de la empresa y la de sus colaboradores.
- Pues recomendaron talleres para reducir tensiones laborales, así como capacitaciones internas y tener en consideración el cuerpo y la salud de cada uno de los trabajadores.

6.3. Resumen

La investigación sobre Compromiso Organizacional y Síndrome de Burnout en Teleoperadores de un Call Center de Centro de Lima fue aplicado en una población de 150 teleoperadores, cuyo objetivo fue determinar si existe relación entre ambas variables, usando así el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen y el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson.

Este estudio tiene un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo – no experimental, con un diseño correlacional, aplicándose un muestreo no probabilístico estratificado. Los resultados mostraron que solo en la dimensión del Compromiso Normativo, el componente de agotamiento emocional se obtuvo una correlación negativa y estadísticamente significativa de -0.162 . Indicando que, a mayor Agotamiento Emocional, menor Compromiso Normativo y viceversa a diferencia de las demás dimensiones que no se llegó a correlacionar. Sin embargo, si solo hablamos de manera independiente de cada variable, el Síndrome de Burnout mostró que una mayor cantidad de personas evidenció niveles de medio a alto en agotamiento emocional con un 34% y en cuanto a las

dimensiones de realización personal y despersonalización, mostraron niveles altos con un 36.67%. Respecto al Compromiso Organizacional, las 3 dimensiones han presentado niveles altos, obteniendo una puntuación total de 77.33%.

Términos clave: Compromiso Organizacional, Síndrome de Burnout.

6.4. Abstrac

The research on Organizational Commitment and Burnout Syndrome in Telemarketers of a Call Center in the Center of Lima was applied in a population of 150 telemarketers, whose objective was to determine if there is a relationship between both variables, thus using the Meyer and Allen Organizational Commitment questionnaire. and the Maslach and Jackson Burnout Inventory.

This study has a quantitative approach, descriptive level - non-experimental, with a correlational design, applying a stratified non-probabilistic demonstration. The results showed that only in the dimension of Normative Commitment, the component of emotional exhaustion, a negative and statistically significant consequence of $-.162$ was obtained. Indicating that, the higher the Emotional Exhaustion, the lower the Normative Commitment and vice versa, unlike the other dimensions that were not correlated. However, if we only speak independently of each variable, the Burnout Syndrome shows that a greater number of people show medium to high levels of emotional exhaustion with 34% and in terms of the dimensions of personal *fulfillment* and depersonalization, it showed high levels with 36.67%. Regarding the Organizational Commitment, the 3 dimensions have presented high levels, obtaining a total score of 77.33%

Key Words: Organizational Commitment, Burnout Syndrome

Referencias

- Alithú, B., & Pérez, G. (2019). *Burnout en Docentes de un Colegio Público y el Personal de Salud de una Posta en Chorrillos*. [Tesis de Licenciatura. Universidad Ricardo Palma].
- Álvarez, E., & Fernández, L. (1991). El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 11(39), 257-265.
<https://www.revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231/15092>
- Álvarez, G. (2008). Determinantes del compromiso Organizacional. ¿Están los trabajadores a tiempo Parcial menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo. *Revista Cuadernos de estudios empresariales*, 18(1), 73-88.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3083648>
- Analisa, M. (2016). *Síndrome de Bournout en Agentes de Call Center* [Tesis de Licenciatura. Universidad Empresarial Siglo 21].
- Apiquian, A. (2007). *El Síndrome del Burnout en las empresas*. [Tesis de Licenciatura. Universidad Anáhuac México Norte].
- Aranda, C. (2011). El Síndrome de Burnout o de quemarse en el trabajo: Un conflicto en la salud de los profesionales. *Revista IIPSI*, 14(2), 271-276.
<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a04.pdf>
- Araque, D., Sanchez, J., & Uribe, A. (2016). Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en centros de Desarrollo Tecnológico Colombianos. *Revista Estudios Generales ICESI*, 33(2), 95-101.
<https://www.elsevier.es/esrevista-estudios-gerenciales-354-pdfS0123592317300049>
- Arcos, M. (2017). *La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones*, [Tesis de maestría. Universidad Andina Simón Bolívar].

- Arias, F., Varela, D., Loli, A., & Quintana, M. (2003). El compromiso Organizacional y sus relaciones con algunos factores demográficos y psicológicos. *Revista de investigación en psicología*, 6(2), 13-55.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/5147>
- Axayacalt, G., Celis, M., Moreno, S., Farias, F., & Suárez, J. (2006). Síndrome de Burnout. *Revista Medigraphic Aremisa en Linea*, 11(4), 305-309.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>
- Bentazos, N., & Paz, F. (2007). Análisis Psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Revista Anales de Psicología*, 23(2), 207-2015.
<https://www.redalyc.org/pdf/167/16723205.pdf>
- Bentazos, N., Andrade, P., & Paz, F. (2006). Compromiso Organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de la psicología del trabajo y de las organizaciones*, 22(1) 1-15. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317045002.pdf>
- Blanco, M., & Castro, P. (2011). Análisis comparativo del compromiso organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos. *Revista Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UC BSP*, 9(2), 215-233.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-21612011000200002&script=sci_abstract
- Bohrt, R., & Larrea, P. (2017). Relación entre compromiso normativo y apoyo organizacional. San Pablo-Bolivia. *Revista AJAYU*, 16(2), 220-251.
<https://ajayu.ucb.edu.bo/a/article/view/22>
- Castillo, S. (2000). El síndrome de "Burn Out o síndrome de agotamiento profesional. Costa Rica. *Revista Medicina Legal de Costa Rica*, 17(2), 11-14. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152001000100004
- Chero, L., & Díaz, M. (2014). *El Síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de Crédito del Perú* [Tesis de Licenciatura. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional, La dinámica del éxito en las organizaciones segunda edición (2ª ed.). Mc Graw Hill.
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf

- Conde, L. (2005). Diseño e implementación y su evolución hacia un Contact. *Revista Técnica De La Empresa De Telecomunicaciones De Cuba*, 9(1), 30-34.
<https://www.revistatonoetecsa.cu/index.php/tono/article/view/90>
- Juaneda, E., y González, L. (2007). Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso. *Revista Psicología del Caribe*, 1(19), 82-109.
<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/pdc/n19/n19a05.pdf>
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Valera, M. (2013). La entrevista, recurso Flexible y dinámico. *Revista Investigación en educación médica*, 2(7) 162-167.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009&lng=es&nrm=iso
- Edel, R., García, A., & Casiano, R. (2007). Clima y Compromiso Organizacional. *Revista Serie Libros y Manuales: Finanzas, Contaduría y Administración: CIEA*, 1(1), 25-54.
https://www.researchgate.net/publication/299134186_Clima_y_compromiso_organizacional_I
- Edelwich, J., & Brodsky, S. (1980). Stages of Disillusionment in the Helping Professions. New York: Humam Sciences Press.
- Fabiola, C., Olórtegui, C., Pérez, M., & Rondón, J. (2019). *Felicidad y Compromiso Organizacional en una Empresa del Sector Farmacéutico peruano* [Tesis de Magister. Pontificia Universidad Católica del Perú].
- Fernández, V., Zarate, R., & Lart, T. (2010). ¿Para qué estudiar el síndrome de burnout? *Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM*, 7(1), 24-35.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v7n1/v7n1a4.pdf>
- Fidalgo, M. (2005). Síndrome de estar quemado por el trabajo de Burnout. España. *Revista NTP 704 Psicosociología*, 1(1), 1-7.
https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_704.pdf
- Forbes, R. (2011). El síndrome de Burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Revista CEGESTI*, 1(160), 1-4.
https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf
- Freudenberger, H. (1974). Agotamiento del personal. *Ajournal of the Society for the Psychological Study of social Issues*, 30(1), 159-165.
<https://www.redalyc.org/pdf/167/16713758020.pdf>

- Gallardo, E. (2008). Evolución en el Estudio y medida del Compromiso Organizativo. Universidad de Barcelona, Barcelona España. *Revista Estableciendo puentes en una economía global*, 2(1), 1-17.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2734826>
- Genesi, M., Romero, N., & Tinedo, Y. (2011). Comportamiento Organizacional del Talento. *Revista NEGOTIUM*, 6(18), 102-128.
<https://www.redalyc.org/pdf/782/78218453007.pdf>
- Gil, P. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista psicología científica.com*, 3(5), 1-5.
https://www.researchgate.net/profile/Pedro-Gil-Monte/publication/242114408_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_sindrome_de_burnout_aproximaciones_teoricas_para_su_explicacion_y_recomendaciones_para_la_intervencion/links/0deec534528db5d80e000000/El-sindromedequemarse-por-el-trabajo-sindrome-de-burnout-aproximaciones-teoricas-parasuexplicacion-y-recomendaciones-para-la-intervencion.pdf
- Gil, P., & Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el síndrome de quemarse por el trabajo. *Revista Anales de Psicología*, 15(2), 261-268.
https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF
- González, L., & Concha, A. (1995). Dimensiones del compromiso organizacional. En L. Gonzales, A., De la Torre y J. De Elena J. (Eds): *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Gestión de Recursos Humanos y Nuevas Tecnologías* (pp. 89103). Eudema.
- Guerrero, P. (2019). *Compromiso organizacional basado en el Modelo de Meyer y Allen en los Colaboradores de un Banco Chiclayano*
 [Tesis de Licenciatura. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].
 Repositorio Institucional de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1635/3/TL_GuerreroMaldonadoPedro.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., y Del Pilar, M. (2014). Metodología de la Investigación México DF, México, Interamericana Editores.
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sextaedicion.compressed.pdf>

- Hurtado, M. (2017). *Bases conceptuales de compromiso organizacional una visión de implicación según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas de sector Retail de Piura* [Tesis de licenciatura, Universidad de Piura]. Repositorio institucional de la Universidad de Piura https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE_291.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Loli, A. (2007). Compromiso organizacional de los trabajadores de una Universidad Pública. *Revista Industrial Data*, 10(2), 30-37. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81620574005.pdf>
- López, A. (2017). *El síndrome de Burnout, Antecedentes y consecuencias organizacionales*. [Tesis doctoral. Universidad de Vigo]
- Magaña, D., & Sánchez, P. (2008). Síndrome de Desgaste Emocional en Investigadores Mexicanos, *Revista Interamerican Journal of Psychology*, 42(2), 353-362. <https://www.redalyc.org/pdf/284/28442216.pdf>
- Mamani, L. I. (2016). *Síndrome de Burnout en enfermeras del Centro de Salud Santa Adriana y docentes*. [Tesis Licenciatura Universidad Peruana Unión]
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución Conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista Vivat Academia*, 4(112), 42-80. <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Martínez, B. (2017/2018). *Burnout. Herramientas de Evaluación*. [Tesis de Maestría. Universidad Jaime I]
- Máynez, I. (2016). Cultura y compromiso efectivo. *Revista Contaduría y administración*, 61(1), 666-680. <https://www.elsevier.es/es-revista-contaduria-administracion87pdf-S0186104216300316>
- Micheli, J. (2012). El sector de call centers: Estructura y tendencias. Apuntes sobre la situación de México. *Revista Frontera Norte*, 24(47), 145-169. <http://www.scielo.org.mx/pdf/fn/v24n47/v24n47a6.pdf>
- Olivares, V. (2016). Christina Maslach Comprendiendo el Burnout. *Revista Ciencia y Trabajo*, 19(58), 59-63. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059
- Omar, A., & Florencia, A. (2008). Valores personales y compromiso organizacional.

Revista Enseñanza e Investigación en Psicología, 13(2), 353-372. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29213210.pdf>

- Peña, M., Chávez, A., & Sánchez, C. (2016). El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 9(5), 95-105. <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v9n5-2016/RIAFV9N52016.pdf#page=97>
- Peralta, M., Santofimio, A., & Segura, V. (2007). El compromiso laboral: Discursos en la organización. *Revista Psicología desde el Caribe*, 1(19), 81-109. <https://www.redalyc.org/pdf/213/21301905.pdf>
- Peralta, S., Caminos, M., Pereyra, M., & Perez, M. (2018). *Niveles de Burnout y engagement en Teleoperadoras de un Call center* [Tesis de licenciatura. Universidad Nacional de Mar del Plata].
- Perlman, B., & Hartman, A. (1981). Burnout: Summary and Future Research. *Journal Human Relations*, 35(4), 283-305. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED205840.pdf>
- Porto C. (2015). *Salud Laboral en Teleoperadores: un enfoque en el estrés, el síndrome de burnout, la resiliencia y el engagement en el trabajo*. [Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Madrid].
- Quinceno, J., & Vinaccia, S. (2007). Burnout: "Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)". *Revista Acta Colombiana de Psicología*, 10(2), 117-125. <https://www.redalyc.org/pdf/798/79810212.pdf>
- Radio Programas del Perú. (31 de Julio de 2017). ¿Qué es síndrome de burnout? *RPP Noticias*. <https://rpp.pe/campanas/contenido-patrocinado/que-es-el-sindromedelburnout-noticia-1067459>
- Ríos, M., Téllez, M., & Ferrer, J. (2010). El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes. *Revista Contaduría y administración*, 1(231), 103-125. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422010000200006&script=sci_arttext
- Ruiz de Alba, J. (2013). El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el Marketing interno. *Revista de Estudios Empresariales*, 1(2), 67-86. <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/view/847/808>

- Sánchez, L. (2018). El Síndrome de Burnout y Bienestar Psicológico en trabajadores de Contact Center. [Tesis de maestría. Universidad San Martín de Porres].
- Sifuentes, G., Ortega, J., & González, I. (octubre 2012). *El compromiso organizacional y la satisfacción y bienestar laboral en las empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana de la Industria y de la Construcción del Estado de Durango* [Presentación de Paper]. ANFECA, Ciudad de México, México. <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2012/3.12.pdf>
- Suarez, L. (2018). El compromiso organizacional y su relación con la productividad laboral [Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional de San Martín].
- Tena, G. (2002). El contrato psicológico: Relación Laboral empresa-trabajador. Escuela Universitaria de Estudios Sociales. *Revista Acciones e Investigaciones*, 1(15), 85-107. <https://papiro.unizar.es/ojs/index.php/ais/article/view/224>
- Thaomaê, M., Ayala, E., Sphan, M., & Stortti, M. (2006). Etiología y prevención del síndrome de Burnout en los trabajadores de la Salud. *Revista de Posgrado de la Vía Catedra de Medicina*, 1(153), 18-21. <https://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/burnout-1.pdf>
- Velásquez, A. (2014). Síndrome de burnout y bienestar psicológico en enfermeras de la micro red de salud de san juan de Miraflores – Villa María del triunfo, 2014. [Tesis de Licenciatura. Universidad Autónoma Del Perú]

Anexos**Anexo A-. Consentimiento Informado****CONSENTIMIENTO INFORMADO**

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol con ella como participantes.

Esta investigación se realiza como parte de una tesis y está dirigido por Geraldine Victoria Bedoya Cáceres, de la Universidad Ricardo Palma. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria y anónima garantizándole expresamente que la información recolectada se utilizará, en su totalidad, con fines de investigación, salvaguardando su identidad e integridad del contenido.

Si tiene alguna duda respecto a este proyecto, puede hacer las preguntas que desee en cualquier momento durante su participación. De igual manera, puede retirarse de esta investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si Ud. accede a participar en estudio, se le pedirá responder a preguntas que sólo le tomará 20 minutos aproximadamente de su tiempo.

Con respecto, a lo presentado anteriormente

¿Desea participar en esta investigación? Sí () No ()

Se agradece de antemano su participación.

Compromiso Organizacional y Síndrome de Burnout en Teleoperadores de un Call Center de Cercado de Lima

por Geraldine Victoria Bedoya Cáceres



Leticia Larive Tantañán Oliva

Fecha de entrega: 10-nov-2022 02:20p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1950427229

Nombre del archivo: EN_TELEOPERADORES_DE_UN_CALL_CENTER_DE_CERCADO_DE_LIMA_4_1.pdf
(956.23K)

Total de palabras: 19591

Total de caracteres: 114138

Compromiso Organizacional y Síndrome de Burnout en Teleoperadores de un Call Center de Cercado de Lima

INFORME DE ORIGINALIDAD

[Handwritten signature]
21
[Handwritten signature]

INDICE DE SIMILITUD

21 %

FUENTES DE INTERNET

3 %

PUBLICACIONES

14 %

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4 %
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
4	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	2 %
5	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.autonoma de ica.edu.pe Fuente de Internet	1 %
7	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
8	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1 %
9	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	

		1 %
10	repositorio.umsa.bo Fuente de Internet	1 %
11	1library.co Fuente de Internet	1 %
12	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	myslide.es Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.utea.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Systems Link Trabajo del estudiante	<1 %
16	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
17	www.investigobiblioteca.uvigo.es Fuente de Internet	<1 %
18	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
19	dspace.otalca.cl:8888 Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



21	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.uesiglo21.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
24	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	www.institutodevictimologia.com Fuente de Internet	<1 %
27	www.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
29	archive.org Fuente de Internet	<1 %
30	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
31	repositorio.umch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
32	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



33	rep.uabcs.mx Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
36	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
37	repositorio.uho.edu.cu Fuente de Internet	<1 %
38	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 20 words

Excluir bibliografía

Activo

