



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y BURNOUT EN TRABAJADORES
DEL ÁREA DE SERVICIOS GENERALES DE UN CAMPAMENTO
MINERO DE MOQUEGUA**

TESIS

Para optar el título profesional de Licenciada en Psicología

AUTORA

Leiva Garrido, Jacqueline Annie (0009-0009-8657-6249)

ASESOR

Reyes Romero, Carlos Antonio (0000-0001-7446-9467)

Lima, Perú

2024

Metadatos Complementarios

Datos de autor

AUTORA: Leiva Garrido, Jacqueline Annie

Tipo de documento de identidad de la AUTORA: DNI

Número de documento de identidad de la AUTORA: 48032018

Datos de asesor

ASESOR: Reyes Romero, Carlos Antonio

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 25836251

Datos del jurado

JURADO 1: Espíritu Salinas, Natividad Marina. DNI 09136467. ORCID
0000-0001-6621-4405

JURADO 2: Córdova Cadillo, Alberto. DNI 08458178. ORCID 0000-
0002-8221-3960

JURADO 3: Vargas Vargas, Gaby. DNI 23861793. ORCID 0000-0002-
4383-3200

JURADO 4: Reyes Romero, Carlos Antonio. DNI 25836251. ORCID
0000-0001-7446-9467

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.01.00

Código del Programa: 313016

ANEXO N°1

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Jacqueline Annie Leiva Garrido,
con código de estudiante número 201010300, con DNI N° 48032018,
con domicilio en Cerro Colorado 173,
distrito San Borja, provincia y departamento de Lima,
en mi condición de bachiller en Psicología de la Facultad
de Psicología, declaro bajo juramento que la presente tesis titulada:
" Compromiso Organizacional y Burnout en trabajadores del área
de servicios generales de un campamento minero de moquegua "


es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente Carlos Antonio Reyes Romero,
y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de
investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución
académica o de investigación, universidad, etc; La cual ha sido sometida al antiplagio Turnitin y
tiene el 25% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en la tesis, el
contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo
responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro de la tesis es de mi conocimiento y
autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en la tesis y
soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo
Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 10 de Junio de 2024


Nombres y Apellidos: Jacqueline Annie Leiva Garrido
DNI Nro. 48032018

COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y BURNOUT EN TRABAJADORES DEL ÁREA DE SERVICIOS GENERALES DE UN CAMPAMENTO MINERO DE MOQUEGUA

ORIGINALITY REPORT

25%

SIMILARITY INDEX

24%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

18%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universidad Ricardo Palma Student Paper	11%
2	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	2%
3	repositorio.urp.edu.pe Internet Source	2%
4	repositorio.upn.edu.pe Internet Source	2%
5	repositorio.autonoma.edu.pe Internet Source	1%
6	core.ac.uk Internet Source	1%
7	www.scielo.cl Internet Source	1%
8	hdl.handle.net Internet Source	1%

Submitted to Universidad Cesar Vallejo



Mg. Leslie Denise Tantaleán Oliva
Unidad de Grados y Titulos
JEFA

Dedicatoria

*A mi hijo Joaquín,
quien me motiva cada día a ser mejor
tanto en lo personal como en lo profesional.*

*A mis padres y hermanos,
de quienes siempre tengo su apoyo.*

Agradecimiento

Agradezco a mi asesor de tesis, Mg. Carlos Antonio Reyes Romero, por su acompañamiento y apoyo en el proyecto de tesis. Asimismo, agradezco a Mg. Leslie Denise Tantalean Oliva, por sus gestiones en el proceso.

Introducción

En la actualidad, el estrés, manifestado en diversos contextos, representa un problema de salud generalizado a nivel público, donde el ámbito laboral no es la excepción. Las repercusiones que este fenómeno tiene se ven reflejadas en el bienestar físico y psicológico de los trabajadores, así como también en la productividad, por lo que los empleadores también se ven perjudicados. Ante esta realidad, surge el interés por analizar la relación que existe entre esta problemática, desde la concepción del síndrome de burnout, y el compromiso organizacional. Por ello, el propósito de este estudio es determinar la relación entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout en los colaboradores del área de servicios generales de un campamento minero de Moquegua.

Es así que el presente trabajo se estructura en seis capítulos. El capítulo uno abarca el planteamiento del estudio, describiendo la realidad problemática y formulando el problema del estudio a modo de pregunta, así como el planteamiento de los objetivos, la importancia y justificación del estudio, y las limitaciones que se presentaron durante el desarrollo de la investigación.

En el segundo capítulo se desarrolla el marco teórico del estudio, exponiendo las principales investigaciones relacionadas con el tema, tanto a nivel nacional como internacional. Asimismo, se desarrollan las bases teórico-científicas de ambas variables de estudio, abordando su conceptualización y los principales modelos teóricos que explican estos constructos, finalizando con la definición de los términos básicos empleados en la investigación.

En el tercer capítulo se plantean las hipótesis del estudio, tanto a nivel general como específico, así como los sustentos científicos que respaldan el desarrollo de la investigación. También se describen las variables de estudio.

En el cuarto capítulo se describe el método utilizado en el transcurso del estudio, indicando la población y los participantes abordados en este, así como el tipo y diseño de investigación como parte de la estrategia metodológica. Además, se desarrollan las técnicas e instrumentos empleados para la recolección de datos, y se especifica el procedimiento y las técnicas de procesamiento de datos.

En el quinto capítulo se presentan los resultados del estudio, donde se especifican características de la muestra y estadísticos descriptivos respecto a las variables, para posteriormente abordar la contrastación de hipótesis mediante estadística inferencial. Por último, se realiza el análisis y la discusión de estos resultados.

Finalmente, en el sexto capítulo se exponen las conclusiones generales y específicas del estudio, así como las recomendaciones correspondientes en función de los hallazgos de la investigación. Además, se presenta un resumen del estudio en idioma castellano e inglés.

Índice

Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Introducción	ix
Capítulo I. Planteamiento del estudio	1
1.1 Formulación del problema	1
1.2 Objetivos.....	3
1.2.1 Objetivo general.....	3
1.2.2 Objetivos específicos	4
1.3 Importancia y justificación del estudio	4
1.4 Limitaciones del estudio	5
Capítulo II. Marco teórico	6
2.1 Investigaciones relacionadas con el tema	6
2.1.1 Investigaciones nacionales.....	6
2.1.2 Investigaciones internacionales	7
2.2 Bases teórico-científicas del estudio.....	9
2.2.1 Compromiso organizacional	9
2.2.2 Burnout	14
2.3 Definición de términos básicos.....	18
2.3.1 Compromiso organizacional	18
2.3.2 Burnout	19
Capítulo III. Hipótesis y variables	21
3.1 Supuestos científicos.....	21
3.2 Hipótesis	22
3.2.1 Hipótesis general.....	22

3.2.2 Hipótesis específicas.....	22
3.3 Variables de estudio.....	23
3.3.1 Variables de estudio.....	23
3.3.2 Variables extrañas.....	23
Capítulo IV. Método.....	24
4.1 Población y participantes.....	24
4.2 Tipo y diseño de investigación.....	25
4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
4.3.1 Cuestionario de Compromiso Organizacional.....	25
4.3.2 Inventario de Burnout de Maslach.....	28
4.4 Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos.....	30
Capítulo V. Resultados.....	32
5.1 Presentación de datos.....	32
5.2 Análisis de datos.....	34
5.2.1 Relación entre el compromiso organizacional y el burnout.....	34
5.2.2 Relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y del burnout.....	36
5.2.3 Comparación del compromiso organizacional y sus dimensiones según el cargo ocupacional.....	37
5.2.4 Comparación del burnout y sus dimensiones según el cargo ocupacional.....	38
5.2.5 Comparación del compromiso organizacional y sus dimensiones según el tiempo de servicios.....	40
5.2.6 Comparación del burnout y sus dimensiones según el tiempo de servicios.....	42
5.3 Análisis y discusión de resultados.....	44
Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones.....	50
6.1 Conclusiones generales y específicas.....	50

6.1.1 Conclusiones generales.....	50
6.1.2 Conclusiones específicas	50
6.2 Recomendaciones	51
6.3 Resumen.....	51
6.4 Abstract.....	52
Referencias.....	54
Anexos	61

Índice de tablas

Tabla 1 Baremos del Cuestionario de Compromiso Organizacional.....	27
Tabla 2 Baremos del Inventario de Burnout de Maslach.....	29
Tabla 3 Datos sociodemográficos de los trabajadores del área de servicios generales	32
Tabla 4 Estadísticos descriptivos y porcentajes según niveles del compromiso organizacional y sus dimensiones de los trabajadores del área de servicios generales	33
Tabla 5 Estadísticos descriptivos y porcentajes según niveles del burnout y sus dimensiones de los trabajadores del área de servicios generales.....	34
Tabla 6 Prueba de normalidad de las distribuciones del compromiso organizacional y el burnout	35
Tabla 7 Correlación del compromiso organizacional y el burnout de los trabajadores del área de servicios generales.....	35
Tabla 8 Correlación de las dimensiones del compromiso organizacional y del burnout de los trabajadores del área de servicios generales.....	36
Tabla 9 Prueba de normalidad de las distribuciones del compromiso organizacional y sus dimensiones según el cargo ocupacional de los trabajadores del área de servicios generales	37
Tabla 10 Comparación del compromiso organizacional y sus dimensiones según el cargo ocupacional de los trabajadores del área de servicios generales.....	38
Tabla 11 Prueba de normalidad de las distribuciones del burnout y sus dimensiones de los trabajadores según el cargo ocupacional del área de servicios generales	39
Tabla 12 Comparación del burnout y sus dimensiones según el cargo ocupacional de los trabajadores del área de servicios generales.....	40
Tabla 13 Prueba de normalidad de las distribuciones del compromiso organizacional y sus dimensiones según el tiempo de servicios de los trabajadores del área de servicios generales	41

Tabla 14 Comparación del compromiso organizacional y sus dimensiones según el tiempo de servicios de los trabajadores del área de servicios generales.....	42
Tabla 15 Prueba de normalidad de las distribuciones del burnout y sus dimensiones de los trabajadores según el tiempo de servicios del área de servicios generales	43
Tabla 16 Comparación del burnout y sus dimensiones según el tiempo de servicios de los trabajadores del área de servicios generales.....	44

Capítulo I

Planteamiento del estudio

1.1 Formulación del problema

Actualmente, las empresas y los centros laborales deben adaptarse a un agresivo entorno de competitividad constante, por lo que para estas organizaciones resulta primordial buscar y captar al capital humano mejor capacitado y competente, capaz de cumplir con altos estándares de calidad dentro de su función (Félix et al., 2018; Odiaga & Reyes, 2019). En este contexto de globalización, donde se valora la productividad y el logro de resultados en periodos de tiempo cada vez más cortos, es frecuente que los trabajadores perciban a su entorno laboral como excesivamente demandante, sobre todo en aquellos donde estén presentes factores como el volumen excesivo de trabajo, encontrarse bajo una supervisión deficiente, funciones escasamente definidas, malas relaciones entre colaboradores, entre otras (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2016).

Estas condiciones han repercutido negativamente sobre la salud de los trabajadores, tanto física como mental, donde la OIT (2016) señala que la evidencia científica ha demostrado la relación existente entre los elevados niveles de estrés laboral y los comportamientos de riesgo para la salud, tales como el sobrepeso, el consumo indiscriminado de alcohol y tabaco, y también con los trastornos mentales, como la ansiedad, depresión, y trastornos del sueño.

De esta manera, al visualizar el estado actual de esta problemática se halló que, en Latinoamérica, Venezuela es uno de los países en donde los trabajadores refieren presentar mayores niveles de estrés laboral (63 %), seguidos de cerca por Ecuador (54 %) y Panamá (49 %), y más por debajo se encuentra Honduras (34 %), Perú (29 %) y

Colombia (26 %), y se remarca que quienes presentan más estrés son las mujeres, y las personas de entre 30 y 35 años (Mejía et al., 2019). Desafortunadamente, en el contexto peruano no existen estudios a nivel nacional que brinden un panorama amplio respecto al estrés laboral, no obstante, en una nota de prensa del Ministerio de Salud (MINSA, 2005) se señaló que en Lima Metropolitana el 25.9 % de adultos padece de elevado estrés laboral, y en las ciudades de Ayacucho, Cajamarca y Huaraz esta cifra se eleva a 33.9%, mientras que el Instituto Nacional de Salud Mental (INSM) en el año 2012 realizó un estudio en Lima Metropolitana y Callao, donde se indica que el 31 % de las personas adultas percibía al trabajo como regularmente estresante, mientras que el 16 % lo percibía como muy estresante; asimismo, el principal motivo de insatisfacción laboral fue la remuneración que recibía, lo cual fue referido por el 20 % de los adultos que participaron del estudio (Saavedra et al., 2013).

Ante esta situación, resulta necesario orientar esfuerzos hacia la profundización de conocimientos respecto al estudio del estrés, y en el caso de esta investigación respecto al síndrome de *burnout*, ya que esta es una condición que se manifiesta ante el padecimiento de muy elevados niveles de estrés en el contexto laboral. Esto es de gran importancia, ya que al verse afectada la salud de los trabajadores también se ven perjudicada la productividad de las organizaciones a las que pertenecen (Félix et al., 2018).

Por otro lado, las empresas y organizaciones deben considerar la percepción que los trabajadores tienen sobre éstas, ya que puede repercutir sobre su desempeño, las relaciones con sus colegas, y hasta sobre su permanencia en su centro de labores, y como consecuencia las empresas no podrán hacer frente a la competitividad que existe en el medio ni podrán cumplir con sus objetivos establecidos como organización (García, 2015). Es así que Maslach y Leiter (1997, como se citó en Maslach, 2009) señalaron que

mientras haya menos ajuste entre el trabajador y su ambiente organizacional existirá más probabilidad de que presente el síndrome de *burnout*, y por el contrario, mientras mayor sea el ajuste hacia el entorno de su organización también será mayor el compromiso que tenga hacia esta. Es por ello que los centros laborales deben enfocarse en proporcionar un entorno equilibrado, que proporcione los recursos necesarios para desempeñar las funciones asignadas, así como debe ser coherente respecto a los valores que transmite a través de su cultura organizacional.

En ese sentido, los trabajadores que desempeñan funciones de servicios generales siempre están expuestos a una alta exigencia y a una elevada carga laboral. Además, el desempeño de sus funciones en un entorno de internamiento, como es el caso de los campamentos mineros, es un factor de estrés debido a que la permanencia cerca del entorno laboral es constante, incluso fuera de los turnos de trabajo, a parte de estar alejado de su familia y de su red social de apoyo.

Ante la realidad descrita previamente, es de suma relevancia plantear el siguiente problema de investigación:

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y el *burnout* en los trabajadores del área de servicios generales de un campamento minero de Moquegua?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

OG Establecer la relación entre el compromiso organizacional y el *burnout* en los trabajadores del área de servicios generales de un campamento minero de Moquegua.

1.2.2 Objetivos específicos

OE1 Determinar la relación entre el compromiso afectivo y las dimensiones del *burnout* en los trabajadores del área de servicios generales de un campamento minero de Moquegua.

OE2 Determinar la relación entre el compromiso de continuidad y las dimensiones del *burnout* en los trabajadores del área de servicios generales de un campamento minero de Moquegua.

OE3 Determinar la relación entre el compromiso normativo y las dimensiones del *burnout* en los trabajadores del área de servicios generales de un campamento minero de Moquegua.

OE4 Comparar las dimensiones del compromiso organizacional según el cargo ocupacional en los trabajadores del área de servicios generales de un campamento minero de Moquegua.

OE5 Comparar las dimensiones del *burnout* según el cargo ocupacional en los trabajadores del área de servicios generales de un campamento minero de Moquegua.

OE6 Comparar las dimensiones del compromiso organizacional según el tiempo de servicios en los trabajadores del área de servicios generales de un campamento minero de Moquegua.

OE7 Comparar las dimensiones del *burnout* según el tiempo de servicios en los trabajadores del área de servicios generales de un campamento minero de Moquegua.

1.3 Importancia y justificación del estudio

La importancia de la investigación es teórico-científica (Sánchez & Reyes, 2015), ya que los resultados que se proporcionan a partir de su desarrollo y ejecución permitirán

comprender más claramente la relación entre el compromiso organizacional y el *burnout* en una población escasamente abordada, como es el caso de los trabajadores del área de servicios generales, y sobre todo que laboran en un entorno de internamiento, en este caso un campamento minero.

Asimismo, la justificación teórica del estudio radica en la profundización de los conocimientos sobre la interacción entre ambas variables, sobre todo en el contexto del modelo teórico propuesto por Maslach (1993), la cual ha ido evolucionando en el transcurso del tiempo.

Por último, el estudio presenta justificación social, la cual se basa en el aporte que genera para los trabajadores del área de servicios generales, ya que los resultados permitirán brindar recomendaciones hacia la organización para la que laboran, y que esta pueda considerar medidas que los puedan favorecer en el desempeño de sus funciones y en su ambiente organizacional.

1.4 Limitaciones del estudio

La accesibilidad a la muestra del estudio se proyectó como una de las principales limitaciones, debido a que la recolección de datos se llevó a cabo durante el periodo de descanso de los trabajadores, el cual consiste en dejar el campamento minero durante dos semanas. Asimismo, a causa del contexto de pandemia por el COVID-19, la recolección de datos se realizó de manera virtual, asincrónicamente y sin supervisión, dificultando mantener el control del proceso. Finalmente, se debe considerar que los trabajadores se mostraron cautelosos al brindar información respecto a su comportamiento laboral por temor a alguna medida correctiva por parte del empleador.

Capítulo II

Marco teórico

2.1 Investigaciones relacionadas con el tema

2.1.1 Investigaciones nacionales

Dávila y Sandoval (2019) llevaron a cabo un estudio en la región norte del Perú con la finalidad de establecer la relación entre el *burnout* y el compromiso organizacional en el personal administrativo de una empresa de servicios logísticos. Participaron 120 colaboradores que trabajaban tres sedes de una empresa de servicios logísticos. Se emplearon las versiones adaptadas para la población peruana del Inventario de Síndrome de *Burnout* de Maslach (MBI) y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Los resultados indicaron que las dimensiones del compromiso organizacional se relacionan de manera significativa y con orientación positiva con el agotamiento emocional y la despersonalización, y de manera negativa con la realización personal. Por otro lado, en el análisis descriptivo se estableció que, referente al *burnout*, en promedio los trabajadores de la empresa se encuentran en un nivel medio en el agotamiento emocional y la realización personal, y en un nivel bajo en despersonalización, mientras que en el caso del compromiso organizacional, los participantes se encuentran en el nivel medio en las tres dimensiones.

De la Cruz (2018) realizó una investigación en Lima Metropolitana con el objetivo de determinar la relación entre el *burnout* y el compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de servicios de una planta industrial. Los participantes fueron 150 colaboradores de ambos sexos, de entre 20 y 55 años, y que tenían más de dos años de tiempo de servicios. Se emplearon las versiones adaptadas a la población peruana del Inventario de Síndrome de *Burnout* de Maslach (MBI) y del Cuestionario de

Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. En función a los resultados, se concluyó que la relación entre el compromiso organizacional y el *burnout* y sus dimensiones es significativa y de orientación negativa; asimismo, se halló que, respecto al burnout, predominaba el nivel medio (52%), seguido del nivel alto (48%), y en el caso del compromiso organizacional la mayoría presentaba un nivel bajo (74%), seguido de quienes se situaban en el nivel medio (25%), y el nivel alto (1%).

García (2015) desarrolló una pesquisa en la región norte de Perú con el fin de establecer la relación entre el *burnout* y el compromiso organizacional en trabajadores del rubro de importación de vehículos. En este estudio participaron 83 trabajadores de ambos sexos, de entre 23 y 54 años, y que contaban con entre 4 meses y 5 años de tiempo de servicios en la empresa. Se aplicaron el Inventario de *Burnout* de Maslach (MBI) y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Se concluyó que la relación entre el compromiso organizacional y la realización personal es significativa y con orientación positiva, mientras que la relación con el agotamiento emocional es significativa y de orientación negativa.

2.1.2 Investigaciones internacionales

Espinel et al. (2021) publicaron un estudio realizado en Ecuador con el propósito de analizar la relación entre el *burnout* y el compromiso como rasgo de personalidad en docentes. La muestra estuvo conformada por 134 docentes (64 % mujeres y 36 % hombres), de entre 26 y 64 años. Se utilizó el Inventario de Preferencias y Personalidad (PAPI 3N) y el Inventario de *Burnout* de Maslach para docentes (MBI-Ed). Se halló que la relación entre el compromiso y el *burnout*, y las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización es significativa y negativa, mientras que la relación entre el compromiso y la dimensión realización personal no es significativa.

Uribe et al. (2015) realizaron un estudio explicativo en México con la finalidad de proponer un modelo estructural que explique la influencia causal que tienen el clima y la cultura organizacional sobre las manifestaciones somáticas, el compromiso organizacional y el *burnout*. Participaron 1,629 trabajadores (1,015 hombres y 614 mujeres), de entre 18 y 78 años, y de diversos puestos laborales (operativos, administrativos y supervisión, gerencia y directivos), quienes pertenecían a una empresa transnacional de telecomunicaciones. Se utilizó la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO), la Escala de Clima Organizacional de Gómez y Vicario, y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Los hallazgos establecieron que tanto el compromiso afectivo como el compromiso normativo se relacionan significativamente y de manera negativa con el agotamiento emocional, la despersonalización y la insatisfacción de logro; en cambio, el compromiso de continuación se relaciona de manera significativa y positivamente con el agotamiento emocional, la despersonalización y la insatisfacción de logro.

Castaño (2015) desarrolló una investigación en Colombia para establecer la relación entre el *burnout* y el compromiso organizacional en colaboradoras de una empresa del sector salud. En esta investigación participaron 55 colaboradoras del área asistencial de una institución médica, con edades entre 18 y 60 años, y con al menos tres años de servicio en la institución. Se utilizaron como instrumentos al Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, y el Inventario de Burnout de Maslach, versión para personal de servicios humanos (MBI-HSS). Los resultados indicaron que la relación entre el compromiso afectivo y el agotamiento emocional y la despersonalización es significativa y negativa, mientras la relación con la realización personal es significativa y positiva; además, se determinó que el compromiso normativo solo se relaciona de manera significativa y de manera negativa con el agotamiento emocional. En cambio, el

compromiso de continuidad no se relaciona significativamente con ninguno de los componentes del *burnout*.

2.2 Bases teórico-científicas del estudio

2.2.1 Compromiso organizacional

2.2.1.1 Conceptualización del compromiso organizacional

En general, el compromiso puede concebirse como un estado psicológico que experimenta una persona para actuar de una forma particular por convicción y para lograr un objetivo específico (Meyer & Herscovitch, 2001). Trasladando ese concepto al ámbito laboral es posible comprender que el compromiso organizacional se comprende como un estado psicológico el cual describe la relación establecida entre un trabajador y la organización a la que pertenece, y que tiene la capacidad para influir en su decisión respecto a su continuidad o culminación de su vínculo con la institución (Sheldon, 1971, como se citó en Zhou et al., 2018).

De modo similar, Mowday et al. (1982) remarcan que el compromiso organizacional establece que la identificación y la participación de una persona dentro de una organización específica se caracteriza por una fuerte creencia y aceptación de los objetivos y valores de esa institución, la voluntad de realizar un esfuerzo considerable en el nombre de esta y un fuerte deseo de mantener su continuidad. Incluso el compromiso puede conducir a la persistencia en una situación a pesar de la existencia de motivos o actitudes contrarias.

Por otro lado, Araque et al. (2016) consideran que este concepto hace referencia a la sinergia establecida entre el trabajador y la empresa a la que pertenece, la cual depende del interés y fidelidad que éste posea respecto a la segunda. El impacto que este proceso tiene sobre la identidad del trabajador respecto a la organización se ve reflejado

en la predisposición favorable para el cumplimiento de las metas, los esfuerzos por adoptar la cultura organizacional de la empresa en base a sus valores y metas, y el deseo de permanecer en esta (Sifuentes et al., 2012).

Comprendiendo la definición del compromiso organizacional es posible identificar sus características, las cuales son: (a) Apoyo y aceptación de los objetivos y valores de la organización; (b) disposición constante por realizar un esfuerzo importante a favor de la organización; y (c) deseo de mantener una permanencia prolongada dentro de la organización (Mathieu & Zajac, 1990). Además, Hellriegel y Slocum (2009) señalan que el cargo podría ser un factor influyente en el desarrollo del compromiso organizacional, donde a mayor sea el cargo dentro de la jerarquía de la organización que ocupa un trabajador también existe un mayor sentido de compromiso por parte éste.

Es sumamente relevante que las organizaciones consideren importante preservar de manera adecuada el vínculo existente entre el trabajador y la institución, ya que un elevado grado de compromiso predispone a que el personal presente elevados niveles de desempeño, lo cual a su vez es una clara ventaja para los objetivos de la organización (Meyer & Allen, 1991).

2.2.1.2 Aproximaciones teóricas del compromiso organizacional

2.2.1.2.1 Enfoque participativo en la organización

Este fue el primer enfoque a través del cual se buscó explicar al compromiso que presentan los trabajadores hacia la organización a la que pertenecen. Fue propuesto por Etzioni (1961, como se citó en Mowday et al., 1982), quien manifiesta que el poder o autoridad que posee una organización se basa en la implicación que tiene el trabajador sobre esta. Este autor señala que la implicación o compromiso puede presentarse de las

siguientes formas: (a) implicación moral, (b) implicación condicionada, e (c) implicación alienante.

La implicación moral corresponde a una predisposición favorable y sólida orientada a la organización, la cual se basa en hacer propias los objetivos, los principios y las normativas de la organización, identificándose con la autoridad. Por lo tanto, un trabajador puede involucrarse en actividades organizacionales porque éste siente que la organización persigue objetivos sociales útiles.

Asimismo, la implicación condicionada, por otro lado, representa un vínculo de menor profundidad respecto a la organización y se basa en gran medida en la relación de intercambio que se desarrolla entre los miembros y la organización. En esta forma, los miembros se comprometen con la organización al ver una relación de intercambio beneficiosa o equitativa entre sus contribuciones a la organización y las recompensas que reciben por el servicio.

Por último, la implicación alienante representa una predisposición desfavorable hacia la organización, la cual se observa típicamente en contextos donde el comportamiento individual es severamente restringido, donde la persona siente que permanece en la organización de manera obligada.

Etzioni (1961, como se citó en Mowday et al., 1982) sugiere mecanismos de control primarios que las organizaciones a menudo utilizan con el fin de aumentar la probabilidad de que se cumplan las directivas organizacionales, todo esto en función a cada tipo de compromiso. El poder normativo, que se basa en gran medida en la asignación de recompensas simbólicas, se asocia con mayor frecuencia con la implicación moral, mientras que el poder remunerativo se asocia típicamente con una implicación condicionada, y el poder coercitivo se utiliza en una situación que involucra implicación

alienante. Por lo tanto, se argumenta que las organizaciones intentan asegurar un comportamiento de obediencia por parte de sus trabajadores al vincular los mecanismos de control con la naturaleza de la implicación de los miembros.

2.2.1.2.2 Enfoque basado en los requerimientos impuestos por la organización

Por otra parte, Kanter (1968, como se citó en Mowday et al., 1982) indica que el compromiso organizacional de un trabajador se define según los diversos comportamientos requeridos por la organización. Este enfoque propone tres tipos de compromiso organizacional: (a) compromiso de continuidad, (b) compromiso de cohesión, y (c) compromiso de control.

El compromiso de continuidad hace referencia a la dedicación de los miembros hacia la supervivencia de la organización. Se cree que se debe a que los miembros deben hacer sacrificios e inversiones personales en la medida en que les resulte costoso o difícil irse. En otras palabras, cuando los miembros han hecho sacrificios significativos para unirse o permanecer en una organización es más probable que sientan una fuerte necesidad de sobrevivir dentro del sistema.

Asimismo, el compromiso de cohesión se comprende como un apego a las relaciones sociales en una organización provocada por técnicas como la renuncia pública a los lazos sociales que se tenían hacia la organización a la que se pertenecía previamente o participando en ceremonias que mejoran la cohesión del grupo. Las organizaciones suelen participar en una variedad de actividades para desarrollar el apego psicológico de un miembro hacia la organización. Todos estos esfuerzos están dirigidos a desarrollar mayor cohesión entre los miembros del grupo y, por lo tanto, mayor compromiso de cohesión.

Por último, el compromiso de control se define como la adhesión del trabajador hacia las normas de la organización que dan forma al comportamiento en las direcciones deseadas. El compromiso de control existe cuando un trabajador cree que las normas y valores de una organización representan una guía importante para presentar comportamientos adecuados, y esta influencia se ve reflejada en sus actos cotidianos.

2.2.1.2.3 Enfoque de tres componentes de Meyer y Allen

Meyer y Allen (1991), basados en las diversas contribuciones realizadas por múltiples autores, pero que aún no se presentaban de manera cohesionada, propusieron un marco teórico del compromiso organizacional basado en tres componentes: (a) compromiso afectivo, (b) compromiso de continuidad, y (c) compromiso normativo. Este enfoque señala que estos tres componentes interactúan entre sí, estructurando el compromiso organizacional, y se encuentran presentes en todos los trabajadores que forman parte de una organización, por lo cual se espera que cada uno de éstos presente el compromiso en diferentes niveles.

El compromiso afectivo se comprende como un vínculo emocional que el trabajador genera hacia a la organización, donde están implicados el deseo de permanencia dentro de la institución, la contribución para lograr los objetivos y metas establecidas por el centro laboral, así como el asentimiento de los principios y las costumbres propias de la organización, lo cual implica que el trabajador desarrolle cierto grado de identificación y entrega hacia la compañía. Los miembros orientados hacia el compromiso afectivo suelen mostrar una actitud más favorable ante las modificaciones, así como también son más valorados por los jefes y se muestran abiertos a trabajar más de lo que les correspondería.

Asimismo, el compromiso de continuidad se basa en el intercambio social existente entre el trabajador y la organización, donde el primero realiza esfuerzos e incluso sacrificios por recibir una remuneración, que por lo general es económica, mientras que el segundo adquiere los servicios desarrollados por el primero para cumplir sus objetivos como institución. El trabajador realiza una evaluación respecto a los beneficios e incentivos que recibe por parte de la organización, y toma consciencia de que si se retira de ésta las inversiones realizadas a nivel laboral se perderían, además de perder los beneficios mencionados.

Finalmente, el compromiso normativo se presenta ante la experimentación de un sentimiento de deuda hacia la organización por parte del trabajador. Esto se debe a que la percepción del trabajador respecto a la oportunidad de pertenecer a la institución así como de los beneficios percibidos a través de esta. Un trabajador que muestre un compromiso normativo alto presentará conductas orientadas a resolver problemas y cumplir con sus funciones siempre que se le requiera, aunque es probable que un empleado con alto compromiso afectivo realice lo mismo, pero con mayor entusiasmo.

2.2.2 Burnout

2.2.2.1 Conceptualización del burnout

El síndrome de *burnout* como fenómeno psicológico es estudiado desde fines del siglo pasado, realizadas inicialmente por Christina Maslach en 1976 y que posteriormente complementó junto a Susan Jackson a partir de 1981, donde se muestra que la vinculación y la interacción con las personas son agentes estresores, sobre todo en labores profesionales que implican la atención al público. En ese sentido, cuando esta interacción genera conflicto, se observa una repercusión negativa en la satisfacción del trabajador, así como en el compromiso que tiene respecto a la empresa. Asimismo, se destaca que la

principal fuente de estrés se encuentra en la interacción tensa con otras personas del entorno laboral, sean estas colegas o clientes (Quinceno & Vinaccia, 2007).

Según Álvarez y Fernández (1991), inicialmente, las exigencias del entorno laboral superan los recursos del trabajador para abordar sus emociones, así como para gestionar el desarrollo de su función, por lo que el estrés agudo se presenta con gran intensidad. Luego, el trabajador realiza intentos por adaptarse a la situación, los cuales presentan una carga emocional muy grande, presentando angustia, cansancio, entre otros. Finalmente, el trabajador afectado tiende a presentar el síndrome de *burnout*, donde este muestra modificación en su comportamiento y estado emocional, generándose un problema entre mantener el rendimiento laboral y la sensación de insatisfacción respecto al trabajo.

Ante esta realidad, Perlman y Hartman (1981) remarcan que el interés por el estudio del *burnout* se ha incrementado debido a tres aspectos importantes: (a) el aumento de la importancia de los servicios humanos como parte del bienestar individual y colectivo en las organizaciones; (b) el incremento de la exigencia respecto a los servicios sociales, educativas y sanitarios por parte de los usuarios; y (c) el conocimiento desarrollado por parte de la comunidad científica respecto a los efectos nocivos del estrés en las personas y los ambientes en los que se desarrolla.

Por ello, para comprender mejor a este fenómeno, se considera a la definición propuesta por Maslach (1993), quien lo comprende como un conjunto de síntomas perjudiciales en una persona que por lo general trabaja con otros individuos de alguna manera, donde las manifestaciones se caracterizan por un marcado cansancio a nivel emocional e intolerancia a la frustración, acompañado de un cambio notorio en el comportamiento donde destaca la poca amabilidad y el distanciamiento respecto a la

organización laboral, así como también se presenta un bajo sentido de autoeficacia respecto a sus competencias laborales.

En base a esta definición se entiende que el término *burnout* o estar quemado es una referencia metafórica respecto al agotamiento que padece la persona semejante a un fuego que se sofoca o una llama que se extingue, y que se caracteriza por una pérdida de energía (Salanova & Llorens, 2008).

Por otro lado, resulta necesario profundizar sobre los componentes de este fenómeno. En ese sentido, el agotamiento emocional es la dimensión que se percibe con mayor facilidad, debido a que los síntomas se exteriorizan con mayor intensidad y notoriedad. Esta se presenta debido a que las habilidades para regular las emociones se ven disminuidas para afrontar las situaciones problemáticas, observándose en el trabajo signos notorios de extenuación y debilidad, así como irritabilidad y un estado de ánimo malhumorado que impacta de forma generalizada al trabajador. Además, se aprecia que el trabajador marca una separación del entorno laboral a nivel emocional y cognitivo con el objetivo de resistir la situación y el impacto emocional provocado por el estrés (Maslach & Jackson, 1981). Por ello, es posible comprender que el desgaste emocional es una reacción ante las dificultades que poseen los empleados en el entorno laboral y los desencadenantes del estado de estrés.

En relación con la despersonalización, Olivares (2017) describe que este componente se caracteriza porque la persona presenta una predisposición y un sentir negativos y fríos, lo cual representa un comportamiento poco auténtico hacia las personas de su entorno laboral a través de conductas cínicas y descorteses, provocando un distanciamiento que disminuye la obligación laboral. Asimismo, Quinceno y Vinaccia (2007), señalan que la despersonalización está en función al vínculo e interacción que tiene el trabajador respecto a las personas de su entorno laboral, caracterizado por la

sensibilidad, la baja tolerancia a la frustración, una predisposición desfavorable y respuestas poco amables y poco asertivas hacia las personas de su entorno.

La escasa realización personal se destaca debido a que se manifiestan mediante un bajo desempeño laboral, llegando incluso a descuidarlo notoriamente, llegando a sentirse poco capaces para afrontar las exigencias del entorno laboral. En esta etapa destaca el conflicto respecto a afrontar la situación a causa de los escasos recursos con los que cuenta el trabajador (Maslach & Jackson, 1981).

2.2.2.2 Teorías relacionadas con el *burnout*

2.2.2.2.1 Teoría ecológica del desarrollo humano

Esta teoría propuesta por Bronfenbrenner (1979) fue orientada para explicar el fenómeno del *burnout* por parte de Carroll (1979), y Carroll y White (1982), quienes señalaron que este un desajuste ecológico en los entornos o ambientes (familiar, político, económico, entre otros) en los que el trabajador participa de manera directa o indirecta; estos autores consideran que cada uno de estos entornos posee sus propios códigos en función a las relaciones, normas y exigencias, las cuales en ocasiones se presentan interferencias entre sí.

Es así que el entorno cultural, político y económico han presentado múltiples cambios, siendo abruptos algunos de estos, generando una excesiva valoración hacia el éxito laboral y a la productividad, dejando de lado el desarrollo de la persona que forma parte de la organización. Por ello, los trabajadores jóvenes son quienes presentan más repercusiones negativas debido a la falta de preparación y experiencia en el ambiente laboral (Álvarez & Fernández, 1991).

2.2.2.2 Teoría cognitiva

Según la teoría cognitiva, los estímulos estresantes varían de persona a persona según la evaluación que realicen del entorno en el que se encuentran. Aplicado al ámbito organizacional, el *burnout* se desarrolla según la percepción que tiene el colaborador de la relación con los usuarios del servicio, donde si se presenta una identificación excesiva o, por el contrario, un comportamiento distante es más probable que se presente este síndrome (Savicki & Cooley, 1983). Por lo tanto, siempre será preferible que los colaboradores actúen conforme a un interés distante, el cual se rige a través de un equilibrio entre el acercamiento emocional y la objetividad.

2.2.2.3 Teoría social y de las organizaciones

Golembiewski et al. (1979) plantean que el *burnout* se presenta a raíz de la discrepancia entre las necesidades del trabajador y los intereses de la organización. Este enfoque teórico se caracteriza por considerar que el contexto organizacional es un sistema cohesionado donde es necesario superar las diferencias que se presentan entre los integrantes del grupo antes de brindar el servicio a los usuarios de manera adecuada.

2.3 Definición de términos básicos

2.3.1 Compromiso organizacional

Se define como el conjunto de pensamientos, emociones y conductas respecto al vínculo que presenta un trabajador hacia la institución a la que pertenece, y que tiene la capacidad para influir en su decisión respecto a su continuidad o culminación de su vínculo con la institución (Sheldon, 1971, como se citó en Zhou et al., 2018).

2.3.1.1 Compromiso afectivo

Se comprende como el vínculo emocional que un trabajador desarrolla por la organización a la que pertenece, donde están implicados el deseo de permanencia dentro

de la institución, la contribución para lograr los objetivos y metas establecidas por el centro laboral, así como el asentimiento de los principios y las costumbres propias de la organización (Meyer & Allen, 1991).

2.3.1.2 Compromiso de continuidad

Comportamiento de un trabajador orientado a realizar esfuerzos y acciones según los objetivos de la organización para mantener los beneficios e incentivos que recibe por parte de esta, ya que de lo contrario estaría carecerían de valor los sacrificios y esfuerzos realizados previamente por la institución (Meyer & Allen, 1981).

2.3.1.3 Compromiso normativo

Sentimiento de deuda que presenta un trabajador hacia la organización, y se fundamenta tanto en la percepción de este respecto a la oportunidad de pertenecer a la institución como en los beneficios percibidos a través de esta, generándose el deseo de mantener la lealtad hacia la empresa (Meyer & Allen, 1991).

2.3.2 *Burnout*

Es un síndrome que presenta un trabajador ante las actividades asignadas y el ambiente de la organización a la que pertenece, los cuales le han generado tensión y estrés de manera continua, y resultando en un alteración en su capacidad para adaptarse al contexto (Maslach & Jackson, 1981).

2.3.2.1 Agotamiento emocional

Según Maslach y Jackson (1981), el agotamiento emocional es la respuesta que presenta el trabajador ante el estrés constante ante sus labores y la organización, la cual se manifiesta a través de la disminución de los recursos emocionales para enfrentar esas exigencias y presentándose un estado de ánimo irritable, fatigado y cansado.

2.3.2.2 Despersonalización

La despersonalización es el componente del *burnout* que hace referencia al distanciamiento negativo y los comportamientos indiferentes que presenta un trabajador hacia los usuarios y la organización, considerando sus integrantes, su cultura y su estructura (Maslach & Jackson, 1981).

2.3.2.3 Escasa realización personal

El concepto de escasa realización personal es la manifestación de un comportamiento ineficiente en el trabajo respecto a la productividad del trabajador, lo cual repercute en su autoeficacia laboral y genera una percepción de falta de éxito en sus metas profesionales y personales (Maslach & Jackson, 1981).

Capítulo III

Hipótesis y variables

3.1 Supuestos científicos

De acuerdo con la incorporación de la teoría ecológica del desarrollo humano al ámbito organizacional (Carroll, 1979; Carroll & White, 1982) y la teoría social y de las organizaciones (Golembiewski et al., 1979), el entorno que rodea al trabajador repercute tanto sobre su comportamiento en la institución como sobre la percepción y sentir que tiene sobre ésta, señalando que si se presentan discrepancias entre ambos agentes de manera prolongada será más probable que se genere un estrés crónico por parte de este, y a su vez el posible desarrollo del *burnout*. En este último caso, el vínculo entre la organización y el trabajador pueden verse alterados, generando un impacto negativo sobre el compromiso de este, tal y como lo plantean Araque et al. (2016).

Asimismo, resulta coherente considerar que el compromiso organizacional, el cual poseen todos los colaboradores de una organización en diferentes proporciones (Meyer & Allen, 1991), presente una relación con la sensación de agotamiento emocional, el distanciamiento hacia la empresa y sus objetivos, y la escasa realización personal, sobre todo cuando el compromiso del colaborador se basa más en la necesidad de permanecer en la organización para continuar recibiendo los beneficios en remuneración de sus servicios, que cuando su compromiso se basa en el vínculo afectivo o la lealtad que el trabajador siente hacia la organización.

3.2 Hipótesis

3.2.1 Hipótesis general

HG Existe relación estadísticamente significativa entre el compromiso organizacional y el *burnout* en los trabajadores del área de servicios generales de un campamento minero de Moquegua.

3.2.2 Hipótesis específicas

HE1 Existe relación estadísticamente significativa entre el compromiso afectivo y el *burnout* en los trabajadores del área de servicios generales de un campamento minero de Moquegua.

HE2 Existe relación estadísticamente significativa entre el compromiso de continuidad y el *burnout* en los trabajadores del área de servicios generales de un campamento minero de Moquegua.

HE3 Existe relación estadísticamente significativa entre el compromiso normativo y el *burnout* en los trabajadores del área de servicios generales de un campamento minero de Moquegua.

HE4 Existen diferencias estadísticamente significativas en las dimensiones del compromiso organizacional según el cargo ocupacional en los trabajadores del área de servicios generales de un campamento minero de Moquegua.

HE5 Existen diferencias estadísticamente significativas en las dimensiones del *burnout* según el cargo ocupacional en los trabajadores del área de servicios generales de un campamento minero de Moquegua.

HE6 Existen diferencias estadísticamente significativas en las dimensiones del compromiso organizacional según el tiempo de servicios en los trabajadores del área de servicios generales de un campamento minero de Moquegua.

HE7 Existen diferencias estadísticamente significativa en las dimensiones del *burnout* según el tiempo de servicios en los trabajadores del área de servicios generales de un campamento minero de Moquegua.

3.3 Variables de estudio

3.3.1 Variables de estudio

Compromiso organizacional: Medida mediante los puntajes obtenidos en el instrumento Cuestionario de Compromiso Organizacional.

Burnout: Medida mediante los puntajes obtenidos en el instrumento Inventario de Burnout de Maslach.

3.3.2 Variables extrañas

Edad: Tiempo de vida de la persona medida en años.

Sexo: Condición orgánica de la persona determinada por características genéticas y físicas.

Cargo ocupacional: Puesto de trabajo que tiene una persona dentro de la empresa o área donde labora y que implica asumir funciones específicas según la naturaleza del puesto.

Tiempo de servicios: Tiempo transcurrido en el que un empleador labora en una empresa o área y por lo cual ha recibido una remuneración.

Capítulo IV

Método

4.1 Población y participantes

La población consistió en 800 trabajadores que pertenecían al área servicios generales que laboraban en un campamento minero ubicado en el departamento de Moquegua, quienes eran de ambos sexos, entre operarios, administrativos y supervisores.

Se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia ya que la investigadora contaba con accesibilidad en relación con la muestra, además de seleccionar a los potenciales participantes que cumplieran con determinados criterios establecidos para formar parte de la investigación (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Asimismo, como criterios de inclusión se consideraron: (a) Poseer como mínimo seis meses de servicio continuo el área de servicios generales; (b) laborar en el puesto de operario, administrativo o supervisor; y (c) desempeñar sus funciones directamente en el campamento minero ubicado en Moquegua. Por otro lado, se tomaron en cuenta los siguientes criterios de exclusión: (a) Laborar en área de servicios generales como practicante preprofesional o practicante profesional; y (b) poseer menos de seis meses de reincorporación en su puesto de trabajo.

Los participantes que colaboraron con la investigación fueron 154 trabajadores del área de servicios generales que laboraban en un campamento minero ubicado en el departamento de Moquegua, considerando tanto a hombres como a mujeres, que tenían un cargo ocupacional como operario, administrativo o supervisor, y que contaban con al menos seis meses de servicio ininterrumpido en el área.

4.2 Tipo y diseño de investigación

La presente investigación fue de tipo básica al tener la finalidad de ampliar los conocimientos teóricos sobre el compromiso organizacional y el *burnout*, enfocándose en el entorno escasamente estudiado de los trabajadores del rubro de servicios generales. A su vez, la investigación se realizó en base a un enfoque cuantitativo al estudiar las variables desde su naturaleza medible, y en ese sentido el nivel de profundidad del estudio fue descriptivo y correlacional al centrarse en la comparación de ambas variables en función de variables de naturaleza organizacional y, a su vez, al direccionar el estudio a establecer la relación no causal que existía entre ambas variables. Finalmente, el diseño a emplearse fue el no experimental transversal, debido a que los datos obtenidos no fueron manipulados por la investigadora y se recogieron en su estado natural y en un solo momento determinado (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se optó por emplear la técnica de encuesta, dado que a través de este medio se puede obtener abundante información en una muestra determinada empleando un conjunto de preguntas determinadas sobre un ámbito específico; asimismo, como instrumentos se utilizaron cuestionarios con preguntas cerradas en base a los indicadores de los constructos analizados (Hueso & Cascant, 2012).

4.3.1 Cuestionario de Compromiso Organizacional

4.3.1.1 Ficha técnica

Nombre completo	: Cuestionario de Compromiso Organizacional
Nombre abreviado	: CCO

Año	: 1991
Autores	: John P. Meyer y Natalie J. Allen
Año de adaptación	: 2006
Autores de adaptación	: Luis M. Arciniega y Luis González
Ámbito de aplicación	: Adultos
Duración de aplicación	: 10 a 15 minutos aproximadamente
Formas de aplicación	: Individual o grupal
Significancia	: Identificación y apego hacia el centro laboral (compromiso afectivo, normativo y de continuidad)

4.3.1.2 Descripción de la prueba

El Cuestionario de Compromiso Organizacional fue creado por Meyer y Allen (1991) con el objetivo de medir el grado de identidad y vínculo que tienen los colaboradores hacia la entidad donde trabajan o pertenecen; posteriormente, Arciniega y González (2006) realizaron una adaptación al castellano para la población mexicana.

Este instrumento está compuesto por 18 ítems, y estructurado en base a tres factores: (a) compromiso afectivo (ítems del 1 al 6); (b) compromiso de continuidad (ítems del 7 al 12); (c) y compromiso normativo (ítems del 13 al 18); asimismo, debe considerarse que los ítems 3, 4, 5 y 13 tienen una orientación negativa al constructo. Además, posee una escala tipo Likert, con siete alternativas de respuesta (1 = en fuerte desacuerdo; 2 = en moderado desacuerdo; 3 = en ligero desacuerdo; 4 = indiferente; 5 = en ligero acuerdo; 6 = en moderado acuerdo; 7 = en fuerte acuerdo). Por otro lado, la corrección del compromiso general se mide sumando todos los ítems de la prueba,

mientras que la corrección por factores se realiza sumando los ítems que pertenecen a cada factor; cabe mencionar que la puntuación de los ítems con orientación negativa debe ser invertida al momento de la calificación.

Tabla 1

Baremos del Cuestionario de Compromiso Organizacional

Compromiso organizacional	Niveles		
	Bajo	Medio	Alto
Escala total	18-74	75-92	93-126
Compromiso afectivo	6-24	25-30	31-42
Compromiso de continuidad	6-19	20-30	31-42
Compromiso normativo	6-24	25-33	34-42

4.3.1.3 Confiabilidad

Jiménez (2018) realizó una investigación en 350 colaboradores de la Municipalidad de Trujillo con la finalidad de analizar las propiedades psicométricas del Cuestionario de Compromiso Organizacional. Respecto a la confiabilidad, indicó que la consistencia interna del instrumento es muy buena al obtener un coeficiente omega igual a .82.

4.3.1.4 Validez

Del mismo modo, Jiménez (2018), en la misma investigación, señaló que se hallaron evidencias de validez de constructo para este instrumento, presentando un adecuado ajuste para el modelo de tres factores propuesto en la teoría con índices de ajuste satisfactorios (GFI = .95; AGI; .93), donde los ítems presentaron cargas superiores a .37.

4.3.2 Inventario de Burnout de Maslach

4.3.2.1 Ficha técnica

Nombre original	: Maslach Burnout Inventory
Nombre completo	: Inventario de Burnout de Maslach
Nombre abreviado	: MBI
Año	: 1981
Autores	: Christina Maslach y Susan Jackson
Año de adaptación	: 1996
Adaptación	: Nicolás Seisdedos
Ámbito de aplicación	: Adultos
Duración de aplicación	: 10 a 15 minutos aproximadamente
Formas de aplicación	: Individual o colectiva
Significancia	: Síndrome de burnout y sus dimensiones (agotamiento emocional, realización personal, despersonalización)

4.3.2.2 Descripción de la prueba

El Inventario de Burnout fue diseñado por Maslach y Jackson (1981) para medir el estrés laboral crónico que pueden presentar las personas, llegando a tener repercusiones sobre su salud física y mental. Este instrumento fue adaptado al castellano por Nicolás Seisdedos, y con múltiples validaciones realizadas en la población peruana (e.g. Vásquez, 2020).

La prueba consta de 22 ítems y está dividida en 3 dimensiones: (a) agotamiento emocional (ítem 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20); (b) despersonalización (ítem 5, 10, 11, 15, 22); y (c) realización personal (ítem 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21); debe tomarse en cuenta que los ítems 7, 9, 12, 17, 18, 19, y 21 tienen una orientación negativa al constructo. Está conformada por una escala Likert con 7 alternativas de respuesta (0 = nunca; 1 = alguna vez al año o menos; 2 = una vez al mes o menos; 3 = algunas veces al mes; 4 = una vez por semana; 5 = algunas veces por semana; 6 = todos los días). La corrección del instrumento se realiza sumando las puntuaciones obtenidas en los ítems que pertenecen a cada una de las dimensiones.

Tabla 2

Baremos del Inventario de Burnout de Maslach

Burnout	Niveles		
	Bajo	Medio	Alto
Escala total	0-44	45-88	89-132
Agotamiento emocional	0-18	19-36	37-54
Despersonalización	0-10	11-20	20-30
Falta de realización personal	0-16	17-32	33-44

4.3.2.3 Confiabilidad

Vásquez (2020) realizó una investigación en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo para determinar las propiedades psicométricas del Inventario de Burnout de Maslach, donde respecto a la confiabilidad se halló que las tres dimensiones presentan un adecuado nivel de confiabilidad con un coeficiente omega igual a .81 en despersonalización, y .87 en agotamiento emocional y realización personal.

4.3.2.4 Validez

En el mismo estudio, Vásquez (2020) reportó que este instrumento cuenta con evidencias de validez de contenido y de constructo, donde este último se realizó a través de un análisis factorial exploratorio, con índices de ajustes satisfactorios para un modelo de tres factores (AGFI = .97; NFI = .97), y con cargas factoriales con valores entre .36 y .84.

4.4 Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos

Se inició solicitando la autorización respectiva a la empresa de servicios para realizar la recolección de datos. Una vez que fue otorgada se procedió a coordinar con el personal asignado por la empresa para contactar a los trabajadores que cumplieran con los criterios establecidos. A cada uno de los participantes seleccionados se les envió un cuestionario virtual, el cual estuvo compuesto por el consentimiento informado y los instrumentos seleccionados, el CCO y el MBI.

Al finalizar la fase de recolección de datos, la información obtenida se almacenó y sistematizó en una base de datos, siendo procesada con el programa estadístico para estudios en Ciencias Sociales, IBM SPSS versión 26. En el análisis estadístico descriptivo se empleó estadísticos como frecuencia, porcentajes, media aritmética, mediana, desviación estándar, así como gráficos de barras y circulares.

Respecto al análisis inferencial, para verificar el supuesto de normalidad de la distribución de los datos se aplicó la Kolmogorov-Smirnov con corrección de Lilliefors al analizar los datos de la muestra total debido al tamaño grande del grupo, mientras que se utilizó la prueba Shapiro-Wilk al analizar los datos en grupos en la comparación debido a que es la prueba que tiene mayor evidencia en relación con su sensibilidad en muestras pequeñas (Pedrosa et al., 2015). Por otro lado, para el análisis de correlación se empleó

la prueba no paramétrica coeficiente de correlación Rho de Spearman debido a que los datos no cumplían con el supuesto de normalidad. Finalmente, para el análisis comparativo, debido a que se contrastaron más de dos grupos se utilizó la prueba no paramétrica Kruskal-Wallis ya que los datos no cumplieron con el supuesto de normalidad (Landeró & González, 2009).

Capítulo V

Resultados

5.1 Presentación de datos

En la tabla 3 se presentan los datos sociodemográficos de los trabajadores que formaron parte de la investigación, observándose que según el puesto ocupacional predominan los operarios, la mayoría son hombres de entre 26 y 35 años, y en su mayoría tienen entre un año y un año y 11 meses de tiempo de servicio.

Tabla 3

Datos sociodemográficos de los trabajadores del área de servicios generales

Variable	Puesto ocupacional						Total	
	Operario		Administrativo		Supervisor		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Sexo								
Femenino	60	39.0	0	0.0	1	0.6	61	39.6
Masculino	83	53.9	6	3.9	4	2.6	93	60.4
Total	143	92.9	6	3.9	5	3.2	154	100.0
Edad								
19-25 años	24	15.6	3	1.9	0	0.0	27	17.5
26-35 años	71	46.1	3	1.9	3	1.9	77	50.0
36-45 años	38	24.7	0	0.0	1	0.6	39	25.3
46-57 años	10	6.5	0	0.0	1	0.6	11	7.1
Total	143	92.9	6	3.9	5	3.2	154	100.0
Tiempo de servicio								
Menos de 1 año	58	37.7	2	1.3	3	1.9	63	40.9
1 año – 1 año 11 meses	61	39.6	3	1.9	0	0.0	64	41.6
2 años a más	24	15.6	1	0.6	2	1.3	27	17.5
Total	143	92.9	6	3.9	5	3.2	154	100.0

En la tabla 4 se exponen los estadísticos descriptivos del compromiso organizacional y sus dimensiones. Se halló que, respecto al compromiso organizacional general, más de la mitad de los trabajadores se ubican en el nivel alto. Asimismo, en el caso del compromiso afectivo y del compromiso normativo la mayoría se ubica en el nivel alto, mientras que en el compromiso de continuidad predominan quienes se ubican en el nivel promedio.

Tabla 4

Estadísticos descriptivos y porcentajes según niveles del compromiso organizacional y sus dimensiones de los trabajadores del área de servicios generales

Compromiso organizacional	<i>M</i>	<i>Md</i>	<i>DE</i>	Niveles		
				Bajo %	Promedio %	Alto %
Escala total	93.14	94	14.58	10.4	32.5	57.1
Compromiso afectivo	32.07	32.5	6.21	15.6	22.7	61.7
Compromiso de continuidad	28.97	30	6.98	9.7	46.1	44.2
Compromiso normativo	32.09	33	6.65	13.6	37.0	49.4

Nota. n = 154; *M* = Media; *Md* = Mediana; *DE* = Desviación estándar.

Asimismo, en la tabla 5 se muestran los estadísticos descriptivos del *burnout* y sus dimensiones. Se aprecia que tanto en el *burnout* general como en sus tres dimensiones la gran mayoría de trabajadores se ubican en un nivel bajo.

Tabla 5

Estadísticos descriptivos y porcentajes según niveles del burnout y sus dimensiones de los trabajadores del área de servicios generales

<i>Burnout</i>	<i>M</i>	<i>Md</i>	<i>DE</i>	Niveles		
				Bajo %	Promedio %	Alto %
Escala total	32.29	30	18.99	76.6	22.7	0.6
Agotamiento emocional	15.63	14	10.97	66.2	29.2	4.5
Despersonalización	5.13	3	5.89	81.9	14.9	3.2
Déficit de realización personal	11.53	10	8.81	74.6	23.4	1.9

Nota. n = 154; *M* = media; *Md* = mediana; *DE* = desviación estándar.

5.2 Análisis de datos

5.2.1 Relación entre el compromiso organizacional y el burnout

En la tabla 6 se presenta la verificación del supuesto de normalidad de la distribución de los datos con la prueba Kolmogorov-Smirnov con corrección de Lilliefors del compromiso organizacional y del *burnout*, así como de sus respectivas dimensiones. Los hallazgos indican que solo la dimensión de compromiso afectivo cumple con el supuesto de normalidad, mientras que la escala total y las otras dos dimensiones no cumplen con esta condición; asimismo, en el caso del *burnout* ni la escala total ni las dimensiones cumplen con el supuesto de normalidad en la distribución de sus datos. Por lo tanto, se decidió que para el análisis inferencial de la correlación de estas variables se utilice la prueba no paramétrica coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Tabla 6*Prueba de normalidad de las distribuciones del compromiso organizacional y el burnout*

Variable	K-S ^a	p
Compromiso organizacional		
Escala total	.091	.003*
Compromiso afectivo	.070	.062
Compromiso de continuidad	.105	.001*
Compromiso normativo	.107	.001*
<i>Burnout</i>		
Escala total	.084	.010*
Agotamiento emocional	.097	.001*
Despersonalización	.206	.001*
Déficit de realización personal	.098	.001*

Nota. n = 154; K-S = Estadístico Kolmogorov-Smirnov.

a. Corrección de Lilliefors.

* $p < .05$

En la tabla 7 se presenta el análisis de correlación entre el compromiso organizacional y el *burnout* de los trabajadores del área de servicios generales con el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Se halló que la relación entre estas variables es significativa y con orientación negativa, con un tamaño del efecto pequeño ($r^2 = .21$), por lo que se acepta la hipótesis general de investigación.

Tabla 7*Correlación del compromiso organizacional y el burnout de los trabajadores del área de servicios generales*

	Burnout	
	r	p
Compromiso organizacional	-.455	.001*

Nota. n = 154; r = Coeficiente Rho de Spearman.

* $p < .05$

5.2.2 Relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y del burnout

En la tabla 8 se expone el análisis de correlación entre las dimensiones del compromiso organizacional y del *burnout* de los trabajadores del área de servicios generales con el coeficiente de correlación Rho de Spearman. En el caso del compromiso afectivo se halló que se relaciona de manera significativa, con orientación negativa y con un tamaño del efecto pequeño con el agotamiento emocional ($r^2 = .07$), la despersonalización ($r^2 = .10$) y el déficit de realización personal ($r^2 = .13$). Respecto al compromiso de continuidad se halló que solo se relaciona de manera significativa, con orientación negativa y con un tamaño del efecto pequeño con el agotamiento emocional ($r^2 = .08$), mientras que se relaciona de forma no significativa, con orientación negativa y con un tamaño del efecto pequeño con la despersonalización ($r^2 = .01$) y el déficit de realización personal ($r^2 = .01$). Finalmente, en el caso del compromiso normativo los resultados indican que se relaciona de manera significativa, con orientación negativa y con un tamaño del efecto pequeño el agotamiento emocional ($r^2 = .22$), la despersonalización ($r^2 = .12$) y el déficit de realización personal ($r^2 = .09$). Por lo tanto, se acepta la primera y la tercer hipótesis específica, pero no la segunda.

Tabla 8

Correlación de las dimensiones del compromiso organizacional y del burnout de los trabajadores del área de servicios generales

Compromiso organizacional	Burnout					
	Agotamiento emocional		Despersonalización		Déficit de realización personal	
	<i>r</i>	<i>p</i>	<i>r</i>	<i>p</i>	<i>r</i>	<i>p</i>
Compromiso afectivo	-.270	.001*	-.314	.001*	-.365	.001*
Compromiso de continuidad	-.280	.001*	-.079	.329	-.009	.909
Compromiso normativo	-.471	.001*	-.343	.001*	-.295	.001*

Nota. n = 154; *r* = Coeficiente Rho de Spearman.

* $p < .05$

5.2.3 Comparación del compromiso organizacional y sus dimensiones según el cargo ocupacional

En la tabla 9 se muestra la verificación del supuesto de normalidad de la distribución de los datos con la prueba Shapiro-Wilk del compromiso organizacional y sus dimensiones según el cargo ocupacional. Se halló que en la escala total y en las tres dimensiones al menos uno de los grupos no cumple con el supuesto de normalidad, por lo que se decidió que para el análisis inferencial de las comparaciones de esta variable según el cargo ocupacional se utilice la prueba no paramétrica Kruskal-Wallis.

Tabla 9

Prueba de normalidad de las distribuciones del compromiso organizacional y sus dimensiones según el cargo ocupacional de los trabajadores del área de servicios generales

Compromiso organizacional	Cargo ocupacional					
	Operario		Administrativo		Supervisor	
	<i>S-W</i>	<i>p</i>	<i>S-W</i>	<i>p</i>	<i>S-W</i>	<i>p</i>
Escala total	.966	.001*	.929	.569	.844	.176
Compromiso afectivo	.967	.002*	.949	.733	.867	.253
Compromiso de continuidad	.975	.011*	.998	1.000	.821	.118
Compromiso normativo	.940	.001*	.930	.582	.829	.137

Nota. *S-W* = Estadístico Shapiro-Wilk.

* $p < .05$

En la tabla 10 se presenta el análisis comparativo del compromiso organizacional y sus dimensiones según el cargo ocupacional mediante la prueba Kruskal-Wallis. Los resultados indican que tanto en la escala total como en las dimensiones del compromiso organizacional no existen diferencias significativas según el cargo ocupacional, donde en todos los casos el tamaño del efecto es pequeño. Es por ello que se concluye que no se acepta la cuarta hipótesis específica.

Tabla 10

Comparación del compromiso organizacional y sus dimensiones según el cargo ocupacional de los trabajadores del área de servicios generales

Compromiso organizacional	Md	Rango promedio	Kruskal-Wallis		
			H	p	d
Escala total					
Operario	94	77.20			
Administrativo	99.5	98.33	2.002	.368	0.007
Supervisor	75	61.00			
Compromiso afectivo					
Operario	32	77.53			
Administrativo	34.5	95.50	2.256	.324	0.082
Supervisor	24	55.00			
Compromiso de continuidad					
Operario	30	77.22			
Administrativo	30.5	84.00	0.133	.936	0.224
Supervisor	31	77.60			
Compromiso normativo					
Operario	33	77.11			
Administrativo	35.5	99.58	2.078	.354	0.045
Supervisor	25	62.20			

Nota. Md = Mediana; H = Estadístico H de Kruskal-Wallis; d = Estadístico d de Cohen.

* $p < .05$

5.2.4 Comparación del burnout y sus dimensiones según el cargo ocupacional

Por otro lado, en la tabla 11 se observa la verificación del supuesto de normalidad de la distribución de los datos con la prueba Shapiro-Wilk del *burnout* y sus dimensiones según el cargo ocupacional. Los resultados indican que en la escala total y en las tres dimensiones al menos uno de los grupos no cumple con el supuesto de normalidad, y, por

ello, se optó por emplear la prueba no paramétrica Kruskal-Wallis para el análisis inferencial comparativo.

Tabla 11

Prueba de normalidad de las distribuciones del burnout y sus dimensiones de los trabajadores según el cargo ocupacional del área de servicios generales

Burnout	Cargo ocupacional					
	Operario		Administrativo		Supervisor	
	S-W	p	S-W	p	S-W	p
Escala total	.959	.001*	.929	.575	.928	.583
Agotamiento emocional	.950	.001*	.963	.846	.967	.856
Despersonalización	.830	.001*	.804	.064	.817	.111
Déficit de realización personal	.940	.001*	.911	.440	.909	.460

Nota. S-W = Estadístico Shapiro-Wilk.

* $p < .05$

En la tabla 12 se expone el análisis comparativo del *burnout* y sus dimensiones según el cargo ocupacional a través de la prueba Kruskal-Wallis. Los hallazgos señalan que tanto en la escala total como en las dimensiones del *burnout* no existen diferencias significativas según el cargo ocupacional, resaltando que en todos los casos el tamaño del efecto es pequeño. En conclusión, no se acepta la quinta hipótesis específica.

Tabla 12

Comparación del burnout y sus dimensiones según el cargo ocupacional de los trabajadores del área de servicios generales

Burnout	Md	Rango promedio	Kruskal-Wallis		
			H	p	d
Escala total					
Operario	28	77.00			
Administrativo	32.5	71.00	1.385	.500	0.128
Supervisor	40	99.70			
Agotamiento emocional					
Operario	14	77.01			
Administrativo	12.5	68.25	1.849	.397	0.063
Supervisor	18	102.50			
Despersonalización					
Operario	3	77.71			
Administrativo	2.5	66.67	0.496	.780	0.201
Supervisor	2	84.40			
Déficit de realización personal					
Operario	10	77.15			
Administrativo	9.5	70.17	1.053	.591	0.159
Supervisor	15	96.20			

Nota. Md = Mediana; H = Estadístico H de Kruskal-Wallis; d = Estadístico d de Cohen.

* $p < .05$

5.2.5 Comparación del compromiso organizacional y sus dimensiones según el tiempo de servicios

En la tabla 13 se presenta la verificación del supuesto de normalidad de la distribución de los datos con la prueba Shapiro-Wilk del compromiso organizacional y sus dimensiones según tiempo de servicios. Los resultados indican que en la escala total y en las tres dimensiones del compromiso organizacional al menos uno de los grupos no

cumple con el supuesto de normalidad. Es así que se decidió utilizar la prueba no paramétrica Kruskal-Wallis para el análisis inferencial comparativo.

Tabla 13

Prueba de normalidad de las distribuciones del compromiso organizacional y sus dimensiones según el tiempo de servicios de los trabajadores del área de servicios generales

Compromiso organizacional	Tiempo de servicio					
	Menos de 1 año		1 año a 1 año 11 meses		2 años a más	
	<i>S-W</i>	<i>p</i>	<i>S-W</i>	<i>p</i>	<i>S-W</i>	<i>p</i>
Escala total	.982	.491	.943	.005*	.929	.066
Compromiso afectivo	.960	.038*	.950	.012*	.927	.058
Compromiso de continuidad	.983	.513	.924	.001*	.970	.613
Compromiso normativo	.964	.059	.917	.001*	.935	.090

Nota. *S-W* = Estadístico Shapiro-Wilk.

* $p < .05$

En la tabla 14 se expone el análisis comparativo del compromiso organizacional y sus dimensiones según el tiempo de servicios mediante la prueba Kruskal-Wallis. Según los resultados, tanto en la escala total como en las dimensiones del compromiso organizacional no existen diferencias significativas según el tiempo de servicios, donde en todos los casos el tamaño del efecto es pequeño. Por lo tanto, no se acepta la sexta hipótesis específica.

Tabla 14

Comparación del compromiso organizacional y sus dimensiones según el tiempo de servicios de los trabajadores del área de servicios generales

Compromiso organizacional	Md	Rango promedio	Kruskal-Wallis		
			H	p	d
Escala total					
Menos de 1 año	91	69.25			
1 año a 1 año 11 meses	94.5	79.40	4.849	.089	0.277
2 años a más	97	91.63			
Compromiso afectivo					
Menos de 1 año	32	75.55			
1 año a 1 año 11 meses	32	74.64	2.133	.344	0.059
2 años a más	34	88.83			
Compromiso de continuidad					
Menos de 1 año	28	68.83			
1 año a 1 año 11 meses	30.5	81.34	4.807	.090	0.275
2 años a más	31	85.78			
Compromiso normativo					
Menos de 1 año	33	73.01			
1 año a 1 año 11 meses	34	78.43	1.602	.449	0.103
2 años a más	35	85.78			

Nota. Md = Mediana; H = Estadístico H de Kruskal-Wallis; d = Estadístico d de Cohen.

* $p < .05$

5.2.6 Comparación del burnout y sus dimensiones según el tiempo de servicios

En la tabla 15 se muestra el análisis del supuesto de normalidad de la distribución de los datos con la prueba Shapiro-Wilk del *burnout* y sus dimensiones según el tiempo de servicios. Se halló que tanto en la escala total como en las tres dimensiones al menos uno de los grupos no cumple con el supuesto de normalidad. En ese sentido, se decidió emplear la prueba no paramétrica Kruskal-Wallis para el análisis inferencial comparativo.

Tabla 15

Prueba de normalidad de las distribuciones del burnout y sus dimensiones de los trabajadores según el tiempo de servicios del área de servicios generales

Burnout	Tiempo de servicio					
	Menos de 1 año		1 año a 1 año 11 meses		2 años a más	
	S-W	p	S-W	p	S-W	p
Escala total	.960	.038*	.936	.003*	.956	.298
Agotamiento emocional	.945	.007*	.928	.001*	.971	.639
Despersonalización	.841	.001*	.810	.001*	.862	.002*
Déficit de realización personal	.944	.007*	.947	.008*	.885	.006*

Nota. S-W = Estadístico Shapiro-Wilk.

* $p < .05$

Por último, en la tabla 16 se presenta el análisis comparativo del *burnout* y sus dimensiones según el tiempo de servicios empleando la prueba Kruskal-Wallis. A través de los resultados se establece que tanto en la escala total como en las dimensiones del *burnout* no existen diferencias significativas según el tiempo de servicios, y además se indica que en todos los casos el tamaño del efecto es pequeño. Por ello, no se acepta la séptima hipótesis específica.

Tabla 16

Comparación del burnout y sus dimensiones según el tiempo de servicios de los trabajadores del área de servicios generales

Burnout	Md	Rango promedio	Kruskal-Wallis		
			H	p	d
Escala total					
Menos de 1 año	28	77.88			
1 año a 1 año 11 meses	28	76.57	0.056	.972	0.228
2 años a más	35	78.81			
Agotamiento emocional					
Menos de 1 año	14	74.25			
1 año a 1 año 11 meses	14	78.65	0.701	.704	0.186
2 años a más	17	82.37			
Despersonalización					
Menos de 1 año	3	75.82			
1 año a 1 año 11 meses	2	78.78	0.159	.923	0.222
2 años a más	5	78.39			
Déficit de realización personal					
Menos de 1 año	12	82.72			
1 año a 1 año 11 meses	10	75.48	1.741	.419	0.083
2 años a más	6	70.11			

Nota. Md = Mediana; H = Estadístico H de Kruskal-Wallis; d = Estadístico d de Cohen.

* $p < .05$

5.3 Análisis y discusión de resultados

Considerando los resultados descriptivos del estudio, se halló que, respecto al compromiso organizacional, en la escala total, el compromiso afectivo y el compromiso normativo destacan por ubicar a la mayoría de participantes en el nivel alto, y en el compromiso de continuidad se ubican en el nivel promedio (ver tabla 4); respecto al síndrome de burnout, tanto en la escala total como en las tres dimensiones la mayoría de

participantes se ubicaba en el nivel bajo (ver tabla 5). Es muy probable que estos resultados surjan a partir de que los trabajadores perciban a su ambiente laboral como favorable y óptimo para su desarrollo personal y profesional, lo cual está respaldado por los planteamientos de la teoría ecológica en el ámbito laboral (Carroll, 1979; Carroll & White, 1982), lo cual disminuye la probabilidad de presentar síntomas del síndrome de *burnout* y, a su vez, aumenta la probabilidad de aumentar el compromiso hacia la organización (Meyer & Allen, 1991). Estos resultados concuerdan con los de Quispe (2022), quien también halló, en general, una mayor cantidad de participantes que se ubicaron en el nivel alto en el compromiso organizacional, así como también coinciden con los de García (2015) y Núñez-Ramírez (2023) respecto a sus resultados descriptivos del síndrome de *burnout*. Por el contrario, los resultados no concuerdan por los reportados por Carrasco (2022), Dávila y Sandoval (2019), Suazo (2019), y De la Cruz (2018).

En función de la hipótesis general de la investigación, los resultados permitieron establecer que la relación entre el compromiso organizacional y el síndrome de *burnout* en los trabajadores del área de servicios generales de un campamento minero de Moquegua es negativa y estadísticamente significativa (ver tabla 7), por lo tanto, se acepta la hipótesis general. Estos hallazgos pueden ser explicados desde los argumentos planteados por Mowday et al. (1982) y Araque et al. (2016), donde se indica que el sentido de identidad y pertenencia que el colaborador tiene hacia la institución en donde labora lo lleva a asumir diversos esfuerzos para asegurar su continuidad, así como para cumplir los objetivos propuestos como parte de un equipo. En ese sentido, conforme a lo propuesto por Carroll (1979) y Carroll y White (1982) desde la teoría ecológica del desarrollo humano, es muy probable que estos colaboradores se encuentren expuestos a un ambiente favorable y equilibrado, desde lo social, político, laboral, entre otros. Los resultados de esta investigación muestran similitud con los reportados por Carrasco

(2022), Espinel et al. (2021) y De la Cruz (2018), donde también se halló una relación significativa y con orientación negativa en personal de salud, docentes y personal administrativo de una empresa de servicios logísticos, respectivamente.

Por otro lado, respecto a la primera hipótesis específica, los resultados permitieron determinar que la relación entre el compromiso afectivo y el síndrome de *burnout*, en función de sus dimensiones, en los trabajadores del área de servicios generales de un campamento minero de Moquegua es negativa y estadísticamente significativa en todos los casos (ver tabla 8), por lo tanto, se acepta la primera hipótesis específica. Es posible explicar este hallazgo a partir de los planteamientos de Meyer y Allen (1991), los cuales indican que el apego afectivo generado por el colaborador hacia la empresa promueve un deseo de permanencia, así como la identificación hacia esta; además, a partir de la teoría cognitiva (Savicki & Cooley, 1983) puede inferirse que el colaborador no interpreta a su entorno como emocionalmente desgastante, ni amenazante, ni tampoco como un espacio que lo limita en su desarrollo personal y profesional. Estos resultados concuerdan con los reportados por Uribe et al. (2015) y Castaño (2015), donde se halló una relación significativa y con orientación negativa entre el compromiso afectivo y las dimensiones del *burnout* en colaboradores de una empresa transnacional de telecomunicaciones y colaboradoras de una empresa del sector salud, respectivamente.

Por otro lado, en función de la segunda hipótesis específica, los resultados permitieron determinar que la relación entre el compromiso de continuidad y el síndrome de *burnout*, en función de sus dimensiones, en los trabajadores del área de servicios generales de un campamento minero de Moquegua es negativa y estadísticamente significativa solo en el caso del agotamiento emocional, pero no respecto a las dos dimensiones restantes (ver tabla 8), por lo tanto, no se acepta la segunda hipótesis específica. Es posible comprender este resultado al analizar la naturaleza del compromiso

de continuidad, la cual está orientada a la remuneración recibida por el colaborador por los servicios prestados a la empresa (Mayer & Allen, 1991), la cual es poco probable que se vincule a percepción de escaso desarrollo personal y al presentar un desempeño deficiente respecto a sus actividades laborales, pero sí podría vincular con el agotamiento emocional al disminuir su incidencia por percibir que su trabajo es recompensado de manera justa (Savicki & Cooley, 1983). Estos resultados se contraponen parcialmente a los reportados por Uribe et al. (2015) y Castaño (2015).

Respecto a la tercera hipótesis específica, los resultados permitieron determinar que la relación entre el compromiso normativo y el síndrome de *burnout*, en función de sus dimensiones, en los trabajadores del área de servicios generales de un campamento minero de Moquegua es negativa y estadísticamente significativa en todos los casos (ver tabla 8), por lo tanto, se acepta la tercera hipótesis específica. Es posible que estos hallazgos se expliquen a partir del sentimiento de deuda del trabajador respecto a la oportunidad de pertenecer a la empresa y a los beneficios recibidos, tales como sueldo, estatus, entre otros (Mayer & Allen, 1991), por lo que se acepta sin oposición la subordinación ante los requerimientos de la empresa, pero esto al mismo tiempo va acompañado de un ambiente favorable, por lo que este escenario puede mantenerse en equilibrio a largo plazo (Carroll, 1979; Carroll & White, 1982). Estos hallazgos se asemejan a los reportados por Uribe et al. (2015), donde se halló que el compromiso normativo se relaciona de manera significativa y negativa con las dimensiones del *burnout* en trabajadores de una empresa transnacional de telecomunicaciones.

Por otro lado, en función de la cuarta hipótesis específica, se comparó el compromiso organizacional y sus dimensiones según el cargo ocupacional en los trabajadores del área de servicios generales de un campamento minero de Moquegua, determinando que no existen diferencias significativas (ver tabla 10), por lo que no se

acepta la cuarta hipótesis específica. Estos hallazgos pueden explicarse a partir de la teoría ecológica del desarrollo humano (Carroll, 1979; Carroll & White, 1982), donde el ambiente favorable generado por la empresa llega de manera transversal a todos sus integrantes, promoviendo el compromiso de manera constante. Debe tomarse en cuenta que las investigaciones relacionadas no orientaron sus objetivos hacia el análisis comparativo considerando esta característica, por lo que no se cuenta con un punto de referencia para contrastar los hallazgos encontrados.

Asimismo, respecto a la quinta hipótesis específica, se comparó el *burnout* y sus dimensiones según el cargo ocupacional en los trabajadores del área de servicios generales de un campamento minero de Moquegua, determinando que no existen diferencias significativas (ver tabla 12), por lo que no se acepta la quinta hipótesis específica. Estos resultados son comprendidos a partir de la teoría social y de las organizaciones (Golembiewski et al., 1979), ya que el grupo de trabajadores se comporta de forma cohesionada y las discrepancias entre las necesidades del trabajador y los intereses de la empresa se ven reducidas al mínimo, sin importar el cargo que se encuentren desempeñando. Del mismo modo, es necesario considerar que las investigaciones relacionadas no orientaron sus objetivos hacia el análisis comparativo considerando esta característica, por lo que no se cuenta con un punto de referencia para contrastar los hallazgos encontrados.

En referencia a la sexta hipótesis específica, se comparó el compromiso organizacional y sus dimensiones según el tiempo de servicios en los trabajadores del área de servicios generales de un campamento minero de Moquegua, determinando que no existen diferencias significativas (ver tabla 14), por lo que no se acepta la sexta hipótesis específica. De igual manera, estos postulados por Carroll (1979) y Carroll y White (1982) sugieren que el entorno favorable establecido por la empresa influye de

manera positiva sobre los trabajadores y el desarrollo de su compromiso organizacional, y es muy probable que se mantenga similar desde el inicio de la línea de carrera en adelante. Igualmente, es importante considerar que las investigaciones relacionadas no orientaron sus objetivos hacia el análisis comparativo tomando en cuenta esta característica, por lo que no se cuenta con un punto de referencia para contrastar los hallazgos encontrados.

Finalmente, respecto a la séptima hipótesis específica, se comparó el *burnout* y sus dimensiones según el tiempo de servicios en los trabajadores del área de servicios generales de un campamento minero de Moquegua, determinando que no existen diferencias significativas (ver tabla 16), por lo que no se acepta la quinta hipótesis específica. En este caso también se observa que la cohesión entre los trabajadores y la reducción de las discrepancias entre las necesidades del trabajador y los intereses de la empresa funcionan como un factor protector ante el *burnout* (Golembiewski et al., 1979), presentándose desde el inicio y manteniéndose a lo largo de la continuidad del trabajador en la empresa. Respecto a este hallazgo, tampoco se encontraron investigaciones relacionadas que compararan esta variable tomando en cuenta el tiempo de servicios, por lo que no se cuenta con un punto de referencia para contrastar los hallazgos encontrados.

Capítulo VI

Conclusiones y recomendaciones

6.1 Conclusiones generales y específicas

6.1.1 Conclusiones generales

- Existe relación significativa y con orientación negativa entre el compromiso organizacional y el síndrome de *burnout* en los trabajadores del área de servicios generales de un campamento minero de Moquegua.

6.1.2 Conclusiones específicas

- Existe relación significativa y con orientación negativa entre el compromiso afectivo y el *burnout* en los trabajadores del área de servicios generales de un campamento minero de Moquegua.
- No existe relación significativa entre el compromiso de continuidad y el *burnout* en los trabajadores del área de servicios generales de un campamento minero de Moquegua.
- Existe relación significativa y con orientación negativa entre el compromiso normativo y el *burnout* en los trabajadores del área de servicios generales de un campamento minero de Moquegua.
- No existen diferencias significativas en el compromiso organizacional y sus dimensiones según el cargo ocupacional en los trabajadores del área de servicios generales de un campamento minero de Moquegua.
- No existen diferencias significativas en el *burnout* y sus dimensiones según el cargo ocupacional en los trabajadores del área de servicios generales de un campamento minero de Moquegua.

- No existen diferencias significativas en el compromiso organizacional y sus dimensiones según el tiempo de servicios en los trabajadores del área de servicios generales de un campamento minero de Moquegua.
- No existen diferencias significativas en el *burnout* y sus dimensiones según el tiempo de servicios en los trabajadores del área de servicios generales de un campamento minero de Moquegua.

6.2 Recomendaciones

- Realizar investigaciones futuras que tengan un mayor alcance a nivel de muestra de estudio, aumentando la complejidad del estudio al realizar estudios que aborden un nivel de investigación explicativo que considere variables adicionales de interés, tales como cultura organizacional, *engagement*, satisfacción laboral, entre otras, a través de estudios utilizando el modelo de ecuaciones estructurales.
- Desarrollar campañas de psicoeducación respecto al *burnout* por parte de la empresa, resaltando las medidas de prevención y autocuidado como parte del desarrollo profesional.
- Establecer un plan de reforzamiento del compromiso organizacional por parte de la empresa que considere las tres dimensiones con la finalidad de mejorar el ambiente laboral y empoderar al recurso humano.

6.3 Resumen

La presente investigación tuvo la finalidad de establecer la relación entre el compromiso organizacional y el síndrome de *burnout* en los trabajadores del área de servicios generales de un campamento minero de Moquegua. Este estudio fue de tipo básico, con enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y descriptivo-comparativo, con

diseño no experimental transversal. Participaron 154 trabajadores de ambos sexos, con edades entre 19 y 57 años, quienes laboran en el área de servicios generales en un campamento minero ubicado en el departamento de Moquegua. Se utilizaron el Cuestionario de Compromiso Organizacional y el Inventario de Burnout de Maslach. Los resultados indicaron que la relación entre el compromiso organizacional y el *burnout* es significativa y con orientación negativa en los trabajadores. Además, se estableció que el compromiso afectivo y normativo se relacionan de manera significativa y negativa con las dimensiones del *burnout*, mientras que, en el caso del compromiso de continuidad, la relación con las dimensiones del *burnout* no es significativa. Finalmente, se halló que no existen diferencias significativas en el compromiso organizacional y sus dimensiones según el cargo ocupacional y el tiempo de servicios, así como tampoco existen diferencias significativas en el *burnout* y sus dimensiones según el cargo ocupacional y el tiempo de servicios.

Términos clave: Compromiso organizacional, *burnout*, trabajadores, área de servicios.

6.4 Abstract

The purpose of this research was to establish the relationship between organizational commitment and burnout syndrome in workers in the general services area of a mining camp in Moquegua. This study was basic, with a quantitative approach, correlational and descriptive-comparative level, with a non-experimental cross-sectional design. 154 workers of both sexes participated, aged between 19 and 57 years, who work in the general services area in a mining camp located in the department of Moquegua. The Organizational Commitment Questionnaire and the Maslach Burnout Inventory were used. The results indicated that the relationship between organizational commitment and burnout is significant and with a negative orientation in workers. Furthermore, it was established that affective and normative commitment are significantly and negatively

related to the dimensions of burnout, while, in the case of continuity commitment, the relationship with the dimensions of burnout is not significant. Finally, it was found that there are no significant differences in organizational commitment and its dimensions according to occupational position and length of service, nor are there significant differences in burnout and its dimensions according to occupational position and length of service.

Key words: Organizational commitment, burnout, workers, service area.

Referencias

- Álvarez, E., & Fernández, L. (1991). El Síndrome de “Burnout” o desgaste profesional (I): Revisión de estudios. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 11(39), 257-265. <http://www.revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231>
- Araque, D. L., Sánchez, J. M., & Uribe, A. F. (2017). Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en Centros de Desarrollo Tecnológico colombianos. *Estudios Gerenciales*, 33(142), 95-101. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2016.12.005>
- Arciniega, L. M., & González, L. (2006). What is the influence of work values relative to other variables in the development of organizational commitment? *Revista de Psicología Social*, 21(1), 35-50. <https://doi.org/10.1174/021347406775322269>
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development*. Universidad de Harvard.
- Carrasco, A. M. (2022). *Síndrome de burnout y compromiso laboral en profesionales que trabajan con maltrato infantil* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica Argentina]. Repositorio Institucional UCA. <https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/15348>
- Carroll, J. F. X. (1979). Staff burnout as form of ecological dysfunction. *Contemporary Drug Problems*, 8, 24-56.
- Carroll, J. F. X., & White, W. L. (1982). Theory building: Integrating individual and environment factors within an ecological framework. En W. S. Paine (Ed.), *Job stress and burnout*. Sage.
- Castaño, M. A. (2015). *Relación entre burnout y compromiso organizacional en una muestra de trabajadores de una empresa del sector salud de la ciudad de Pereira*

- [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Pereira]. Repositorio Institucional UCP. <https://repositorio.ucp.edu.co/handle/10785/5396>
- Dávila, G. B., & Sandoval, E. R. (2019). *El síndrome de burnout y el compromiso organizacional del personal administrativo de Induamérica Servicios Logísticos, Región Norte* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional USAT. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3023>
- De la Cruz, P. (2018). *Síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios de una planta industrial en Lima-Este, 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Telesup]. Repositorio Institucional UTELESUP. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/738>
- Dunham, R. B., Grube, J. A., & Castañeda, M. B. (1994). Organizational commitment: The utility of an integrative definition. *Journal of Applied Psychology*, 79(3), 370-380. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.79.3.370>
- Espinel, J., Ruperti, E., Aguilar, D., & Miranda, W. (2021). El compromiso como rasgo de personalidad y su relación con el burnout en docentes ecuatorianos. *Interdisciplinaria*, 38(2), 135-148. <https://doi.org/10.16888/interd.2021.38.2.9>
- Félix, R. O., García, C., & Mercado, S. M. (2018). El estrés en el entorno laboral. Revisión genérica desde la teoría. *Cultura Científica y Tecnología*, 15(64), 1-12. <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>
- García, A. R. G. (2015). *Síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – Región Norte 2012* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].

<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/345>

Golembiewski, R. T., Hills, D., & Daily, E. (1979). *Toward the responsive organization*. Brighton.

Hellriegel, D., & Slocum, J. W., Jr. (2009). *Comportamiento organizacional* (12ª ed.). CENGAGE Learning.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.

Hueso, A., & Cascant, M. J. (2012). *Metodología y técnicas cuantitativas de investigación*. Editorial Universitat Politècnica de València.
<https://riunet.upv.es/handle/10251/17004>

Jiménez, S. V. (2018). *Propiedades psicométricas de la Escala de Compromiso Organizacional en los colaboradores de la Municipalidad de Trujillo* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24428>

Landero, R., & González, M. T. (2009). *Estadística con SPSS y metodología en investigación*. Trillas.

Maslach, C. (1993). Burnout: A multidimensional perspective. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent development in theory and research* (pp. 19-32). Taylor & Francis.

Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 11(32), 37-43.
https://www.academia.edu/download/30163758/c_t32.pdf#page=21

- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *The Maslach Burnout Inventory. Research edition*. Consulting Psychologists Press.
- Mathieu, J. E., & Zajac, D. M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2), 171-194. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.108.2.171>
- Mejía, C. R., Chacón, J. I., Enamorado-Leiva, O. M., Garnica, L. R., Chacón-Pedraza, S. A., & García-Espinoza, Y. A. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resources Management Review*, 1(1), 61-89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Meyer, J. P., & Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace: Toward a general model. *Human Resources Review*, 11, 299-326. [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(00\)00053-X](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(00)00053-X)
- Ministerio de Salud. (2005, octubre 26). *Estrés laboral afecta a casi el 26 % de la población adulta de Lima* [Nota de prensa]. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/42313-estres-laboral-afecta-a-casi-el-26-de-la-poblacion-adulta-de-lima>
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee-Organization Linkages. The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. Academic Press. <https://doi.org/10.1016/C2013-0-11207-X>

- Núñez-Ramírez, M. A., Garduño-Realivazquez, K. A., & Amarillas-Ibarra, P. R. (2023). Burnout y compromiso antes y en el confinamiento del COVID-19. *Investigación Administrativa*, 52(132), Art4. <https://www.ipn.mx/assets/files/investigacion-administrativa/docs/revistas/132/Art%204.pdf>
- Odiaga, G. A., & Reyes, J. G. (2019). *Síndrome de burnout y compromiso organizacional en vendedores de una empresa retail de Chiclayo en el periodo agosto-diciembre, 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional USAT. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1856>
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach. Comprendiendo el burnout. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), 59-63. <http://doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_466549/lang--es/index.htm
- Pedrosa, I., Juarros-Basterretxea, J., Robles-Fernández, A., Basteiro, J., & García-Cueto, E. (2015). Pruebas de bondad de ajuste en distribuciones simétricas, ¿qué estadístico utilizar? *Universitas Psychologica*, 14(1), 245-254. <http://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy14-1.pbad>
- Perlman, B., & Hartman, E. A. (1982). Burnout: Summary and future research. *Human Relations*, 35(4), 283-305. <https://doi.org/10.1177%2F001872678203500402>
- Quinceno, J. M., & Vinaccia, S. (2007). Burnout: “Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)”. *Acta Colombiana de Psicología*, 10(2), 117-125. <https://actacolombianapsicologia.ucatolica.edu.co/article/view/218>

- Quispe, L. M. (2022). *Síndrome de burnout y compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa comercializadora de papel, Lima 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79278>
- Saavedra, J. E., Paz, V., Vargas, H., Robles, Y., Pomalima, R., González, S., Zevallos, S., Luna, Y., & Saavedra, C. (2013). Estudio epidemiológico de salud mental en Lima Metropolitana y Callao – Replicación 2012. Informe general. *Anales de Salud Mental*, 29(Supl. 1), 1-392. <http://www.inism.gob.pe/investigacion/archivos/estudios/2012%20ASM%20-EESM%20-LM.pdf>
- Salanova, M., & Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 59-67. <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1539.pdf>
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica* (5ª ed.). Business Support Aneth.
- Savicki, V., & Cooley, E. (1983). Theoretical and research considerations of burnout. *Children and Youth Services Review*, 5(3), 227-236. [https://doi.org/10.1016/0190-7409\(83\)90028-2](https://doi.org/10.1016/0190-7409(83)90028-2)
- Sifuentes, G. M., Ortega, J., & González, I. A. (2012, octubre 3-5). *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* [Sesión de conferencia]. 17vo Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática, México D.F., México. <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvii/docs/C12.pdf>

- Suazo, C. G. (2019). *Síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/22461>
- Uribe, J. F., Patlán, J., & García, A. (2015). Manifestaciones psicosomáticas, compromiso y burnout como consecuentes del clima y la cultura organizacional: Un análisis de ruta (path analysis). *Contaduría y Administración*, 60(2), 447-467. [https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(15\)30009-7](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(15)30009-7)
- Vásquez, J. C. (2020). *Propiedades psicométricas del Inventario Burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo* [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46900>
- Zhou, J., Yang, Y., Qiu, X., Yang, X., Pan, H., Ban, B., Qiao, Z., Wang, L., & Wang, W. (2018). Serial multiple mediation of organizational commitment and job burnout in the relationship between psychological capital and anxiety in Chinese female nurses: A cross-sectional questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 83, 75–82. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2018.03.016>

Anexos

Anexo 1. Consentimiento informado

La presente investigación es conducida por Jacqueline Annie Leiva Garrido, de la Universidad Ricardo Palma, bachiller de la carrera profesional de Psicología. El objetivo de este estudio es establecer la relación entre el compromiso organizacional y el *burnout* en los trabajadores del área de servicios generales de un campamento minero de Moquegua.

Si accede a participar de este estudio se le pedirá completar una ficha sociodemográfica y dos cuestionarios. Esto tomará aproximadamente 30 minutos. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en este. Igualmente, puede retirarse del mismo en cualquier momento sin que eso lo perjudique de ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el llenado de la encuesta le parece incómoda tiene el derecho de hacérselo saber a la investigadora.

Desde ya se le agradece su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado/a que la meta de este estudio es establecer la relación entre el compromiso organizacional y el *burnout* en los colaboradores de una empresa de servicios generales de un campamento minero de Moquegua.

Me han indicado también que tendré que responder una ficha sociodemográfica, un cuestionario llamado CCO y otro llamado MBI, lo cual tomará aproximadamente 30 minutos.

Reconozco que la información que proveeré en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera del de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Fecha:

Firma del participante