



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Síndrome de Burnout y Compromiso organizacional en trabajadores de
una empresa de servicios de consultoría de ingeniería

TESIS

Para optar el título profesional de Licenciada en Psicología

AUTORA

Torres Alvarado, Liseth María (0009-0007-2898-2236)

ASESOR

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

Lima, Perú

2024

Metadatos Complementarios

Datos de autor

AUTORA: Torres Alvarado, Liseth María
Tipo de documento de identidad de la AUTORA: DNI
Número de documento de la AUTORA: 75454303

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

JURADO 2: Gutiérrez Ramirez, Carlos Enrique, DNI 41004868. ORCID 0000-0002-8058-4645

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, Liseth María Torres Alvarado
con código de estudiante número 201610234, con DNI N° 75454303,
con domicilio en ST 2 Gr 23 M2K LT 7
distrito VILLA EL SALVADOR, provincia y departamento de LIMA,
en mi condición de bachiller en Psicología de la Facultad
PSICOLOGÍA, declaro bajo juramento que la presente tesis titulada:
" Síndrome de Burnout y compromiso
organizacional en trabajadores de una
empresa de servicios de consultoría de ingeniería
es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente Mg. Carlos Reyes,
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 20% 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, 26 de Junio de 20224

Liseth

Nombres y Apellidos: LisETH MARÍA Torres ALVARADO
DNI Nro. 75454303

Síndrome de Burnout y Compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios de consultoría de ingeniería

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to consultoriadeserviciosformativos Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
7	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1%
8	eprints.ucm.es	



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

DEDICATORIA

A mis padres y familia en especial de mi hijo, Icardi, quienes me impulsaron a seguir adelante y acompañaron durante toda mi carrera universitaria.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el ambiente laboral se ha visto profundamente influenciado por una serie de cambios significativos, entre los cuales destaca la proliferación del trabajo en entornos de consultoría de ingeniería y la creciente adopción del trabajo remoto. Estos cambios no solo han alterado la forma en las organizaciones operan, sino también la experiencia laboral de los trabajadores que forman parte de ellas. En este contexto, surge una preocupación cada vez mayor por el bienestar y la salud mental de los individuos, así como por su compromiso en la organización.

El síndrome de Burnout, un fenómeno caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal como resultado de la exposición crónica al estrés laboral, se ha convertido en un tema de gran relevancia en la investigación psicológica y organizacional. Paralelamente, el compromiso organizacional, entendido como el vínculo afectivo, normativo y continuo que los trabajadores establecen con su representada, se ha reconocido como un predictor clave de la retención del talento y del desempeño laboral.

A pesar de la amplia investigación sobre el síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en diversos sectores laborales, hay una falta de estudios que aborden estas variables específicamente en el contexto de consultoría de ingeniería. Estas organizaciones, caracterizadas por su alta exigencia de rendimiento, complejidad técnica y presión temporal, presentan un contexto único que requiere exploración en relación con la salud mental y el compromiso laboral de sus empleados.

Por lo tanto, la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el síndrome de *burnout* y compromiso organizacional en el personal en condición de trabajo remoto en una empresa de servicios de consultoría de ingeniería. A través de este estudio, se busca contribuir al cuerpo de conocimientos existentes, así como proporcionar

recomendaciones prácticas para la promoción del bienestar y el compromiso laboral en este sector específico.

El primer capítulo introduce la motivación empírica para estudiar las variables mencionadas, seguido de una descripción del problema de investigación, los objetivos y las limitaciones encontradas durante el estudio. A continuación, el segundo capítulo aborda el marco teórico, esencial para el desarrollo de la investigación, donde se detallan teorías y antecedentes relevantes que guían el manejo de las variables en distintos contextos. El tercer capítulo presenta las hipótesis, que surgieron tras observaciones en el sitio de estudio. El quinto capítulo es crucial, ya que describe los métodos utilizados, asegurando que la investigación se adhiere al método científico. Finalmente, los capítulos sexto y séptimo detallan los resultados, interpretaciones, discusiones y recomendaciones derivadas de estos.

ÍNDICE

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....	1
1.1. Formulación del problema	1
1.2. Objetivos	7
1.2.1 General.....	7
1.2.2. Específicos	7
1.3. Importancia y justificación del estudio	8
1.4. Limitaciones del estudio	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1 Investigaciones relacionadas con el tema	9
2.2. Bases teórico científicas del estudio	12
2.2.1 Teorías aplicadas al síndrome de <i>burnout</i>	13
2.2.2. Teorías aplicadas al Compromiso Organizacional	28
2.3. Definición de términos básicos:	32
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	35
3.1 Supuestos científicos.....	35
3.2. Hipótesis	35
3.2.1. Hipótesis general.....	35
3.2.2. Hipótesis específicas.....	35
3.3. Variables de estudio o áreas de análisis	36
<i>Operacionalización de la variable síndrome de burnout</i>	36
CAPÍTULO IV: MÉTODO	38
4.1 Población y muestras	38
4.1.2. Población.....	38
4.2 Muestras	39
4.3 Tipo y diseño de investigación	39

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
4.5. Procedimientos para la recolección de datos	44
4.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	44
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
6.1. Conclusiones generales y específicas.....	61
6.2. Recomendaciones.....	62
6.3. Resumen.....	63
6.4. Abstract	64
Referencias.....	65
Anexos	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable síndrome de burnout	40
Tabla 2 Operacionalización de la variable compromiso organizacional	42
Tabla 3 Nivel de síndrome de burnout	51
Tabla 4 Nivel de agotamiento emocional	52
Tabla 5 Nivel de despersonalización	52
Tabla 6 Nivel de realización personal	53
Tabla 7 Nivel de compromiso organizacional	53
Tabla 8 Nivel del componente afectivo	54
Tabla 9 Nivel del componente de continuidad	54
Tabla 10 Nivel del componente normativo	55
Tabla 11 Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	56
Tabla 12 Correlación de las variables síndrome de burnout y compromiso organizacional	56
Tabla 13 Correlación del agotamiento emocional y el compromiso organizacional	57
Tabla 14 Correlación de la realización personal y el compromiso organizacional	58
Tabla 15 Correlación de la despersonalización y el compromiso organizacional	58

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Formulación del problema

Hoy en día, la salud constituye uno de los aspectos fundamentales en la vida del ser humano, ya que de ella dependen todas las actividades cotidianas. Un factor significativo es el estrés cotidiano, que se ha convertido en una preocupación para las personas, afectando su bienestar tanto en el ambiente familiar como laboral. Por su parte, Bersin (2015) manifiesta:

En los últimos años se ha dado de gran importancia investigar, acerca de la salud mental de los colaboradores, la cual se genera en el trabajo, ya que surgen diversos problemas en las empresas; y esto puede generar una inestabilidad emocional para los trabajadores, ya sea por gestión de conocimientos, los equipos tecnológicos, las exigencias laborales, o la calidad de control que se exigen en una institución. (p. 44)

En este contexto, el estrés incide notablemente en el bienestar físico y mental de los empleados, manifestándose a veces de forma perjudicial en síntomas físicos. De esta situación han emergido términos como "estrés laboral" o "síndrome de burnout". Este fenómeno afecta especialmente a aquellas profesiones que dependen del trabajo en equipo, como es el caso del personal de consultoría. Este tipo de estrés no solo disminuye la calidad del trabajo realizado, sino que también puede afectar el nivel de compromiso que los empleados mantienen con su empleador.

El síndrome de burnout ha ganado tanta relevancia que, tras años de investigación, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019) ha definido que "el burnout no constituye una condición médica per se, sino que se considera un síndrome resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no ha sido manejado adecuadamente" (p. 15). Por lo tanto, este término debe aplicarse exclusivamente a situaciones que se presentan dentro del ámbito profesional.

Es relevante destacar que investigaciones anteriores han mostrado que el burnout puede influir en varias dimensiones del comportamiento organizacional, incluyendo el compromiso organizacional. Aunque existen estudios que vinculan el síndrome de burnout con el compromiso en personal de salud, hay una escasez de investigaciones sobre el personal que trabaja de manera remota, especialmente considerando que el trabajo remoto se ha implementado ampliamente como respuesta a la pandemia de COVID-19. Según El Peruano (2020), "el teletrabajo no es una modalidad nueva, muchas empresas ya lo practicaban antes de la pandemia" (p. 79). Sin embargo, la emergencia sanitaria obligó a muchas organizaciones a adoptar esta modalidad de manera rápida, lo que podría conllevar diversos desafíos para las empresas debido a la improvisación en su aplicación. Dentro de este marco Blacke &Wadhwa (2020) señalan:

Hoy en día las empresas han realizado cambios y con ello sus empleadores de igual manera, aunque la mayoría de las empresas ha intentado conservar a su personal en su máxima posibilidad con la esperanza de no retroceder, un 18% de empresas ha optado por desligarse de ellos, 24% por reducir salarios y 32% por reducir horas laborales (p. 49).

De igual manera Silva-Gomes & Silva-Gomes (2020) expresan "Debido a la crisis sanitaria, las empresas han optado por realizar labores en condición remota, lo cual los empleadores han sido considerados como una de las poblaciones afectadas por el burnout" (p. 46), así como toda aquella profesión relacionada al servicio humano debido que se encuentran expuestos a largas jornadas de trabajo y alto nivel de carga laboral y exigencia. Dentro de este marco Daniels *et al.* (2011) señalan lo siguiente:

Es importante mencionar que existen estudios que detallan que el trabajo a distancia aumenta la permeabilidad del entorno del trabajador, lo que podría conllevar a que personas externas, como miembros de la familia, invadan este espacio, dirigiendo la situación hacia un conflicto familiar" (p. 160).

Además, la situación podría empeorar en entornos que no son adecuados para trabajar, como aquellos donde resulta difícil separar las actividades laborales de las familiares. Este tipo de ambientes puede ser perjudicial para el equilibrio psicológico de los empleados, afectando negativamente su bienestar y productividad. En este sentido, CEPAL/OIT (2020) señala: “Es preocupante reconocer un aumento en casos de violencia doméstica o que pueden ser vinculados a la situación de cuarentena en diversos países y que podrían ser atribuidos al teletrabajo” (p. 100).

Las desventajas para los trabajadores en modalidad remota son variadas, incluyendo la posible pérdida de autonomía y confianza debido a la implementación de nuevos métodos de supervisión. Según Bailey y Kurland (2002), estas desventajas también pueden incluir otros aspectos negativos como el aislamiento social, la dificultad para mantener límites claros entre el trabajo y la vida personal, y la percepción de estar constantemente vigilados, lo que puede generar estrés adicional, además señala que, “una de las causas que fomentan SÍNDROME DE BURNOUT es el aumento de la sensación de aislamiento social y profesional en el trabajador. la escasa protección de condiciones laborales (herramientas inadecuadas)” (p. 106).

Teniendo en cuenta a OIT (2016), quien establece lo siguiente: “En el caso de algunas mujeres, ‘el riesgo de afrontar doble carga laboral’ al tener que llevar sus actividades laborales con las responsabilidades o actividades familiares lo cual puede ser factores de riesgo para el síndrome de burnout” (p. 66) como Gajendran & Harrison (2007) expresan: “Desde la perspectiva de la empresa, el teletrabajo es asociado negativamente con el deterioro de la calidad de las relaciones que tiene el trabajador con sus colegas o equipo” (p. 10). En efecto, debido a que las relaciones presenciales dan oportunidad a interacciones casuales, generando relaciones laborales más sólidas, el teletrabajo puede disminuir la riqueza de estas conexiones entre el personal.

En el contexto actual, la situación ha intensificado una cultura laboral en la que muchos empleados se sienten presionados a ser trabajadores ejemplares. Esto implica estar siempre disponibles para las tareas de la empresa y priorizar el trabajo por encima de todo lo demás, incluyendo asuntos familiares y actividades de ocio. Esta expectativa puede contribuir a un desequilibrio en la vida personal y laboral, aumentando el estrés y afectando negativamente el bienestar general. En efecto, Burnout Catt (2021) establece:

Se incrementó el uso constante a los aparatos electrónicos debido que es indispensable ya sea por trabajo o uso personal, razón por la cual los límites entre tiempo laboral y no laboral no se encuentran establecidos, lo cual puede llevar al desarrollo del síndrome de Burnout (p. 103)

La pandemia ha exacerbado las circunstancias descritas, resultando en un notable incremento de empleados trabajando desde sus hogares. El síndrome de burnout sigue siendo un desafío significativo en el contexto de la "nueva normalidad". Esta situación ha hecho que sea más complicado desligarse del trabajo fuera del horario oficial, especialmente notorio al terminar la jornada laboral y durante los fines de semana. Tal como el Observatorio de Recursos Humanos (2020) establece:

De acuerdo a la última encuesta realizada por el portal de empleo, Bumeran (2020), se cuenta con un 89.09 % de los participantes en Perú afirma que sufrió síndrome de burnout durante la coyuntura del COVID - 19. En Argentina, se obtuvo las cifras de 87.9% y México las más bajas con un 69,57%. (p. 16)

Por otro lado, hay estudios que refutan los resultados mencionados anteriormente, proponiendo el teletrabajo como solución a diversos problemas debido a sus ventajas como la flexibilidad horaria y el ahorro en tiempos de transporte. Este modo de trabajo también ofrece beneficios personales como la reducción del estrés, organizacionales como el ahorro de espacio, y nacionales como la disminución de la contaminación. Además, el teletrabajo

brinda cierta libertad al empleado al no estar bajo supervisión directa y conceder autonomía en el lugar de trabajo, lo que permite al colaborador gestionar sus tareas de manera autosuficiente.

Además, OIT (2016) afirma lo siguiente:

La modalidad de teletrabajo puede ofrecer diversos beneficios, por ejemplo, el teletrabajo es un medio que puede permitir: ampliación de cartera de trabajadores calificados, reducción de propagación de enfermedades, reducción de costos fijos, reducción de rotación laboral o absentismo, entre otros” (p. 17).

Desde la perspectiva del trabajador, los beneficios del teletrabajo incluyen un mejor equilibrio entre la vida personal y laboral. Además, hay un incremento en los ahorros debido a la reducción de gastos en transporte, vestimenta laboral y alimentación. También se destaca la disminución en el tiempo de desplazamiento, lo que contribuye a una mayor eficiencia en la gestión del tiempo personal y laboral. También, OIT (2016) establece:

la sociedad se puede ver beneficiada por el teletrabajo en “el ámbito económico, medioambiental y personal, y el uso de los aparatos electrónicos presenta ventajas adicionales para algunos trabajadores, en particular, aquellos con discapacidad física, y contribuye a crear una sociedad con menor consumo energético (p. 22)

Igualmente, el aumento de la productividad en los trabajadores es uno de los aspectos más destacados y estudiados del teletrabajo. Además, la adopción de "espacios de trabajo alternativos" ha demostrado aumentar la productividad laboral, lo que se suma como un beneficio adicional al ahorro en bienes raíces.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática, (2020) plantea: “En Perú, en el año 2020 en comparación con años anteriores, la población con empleo disminuyó en un 39.6% y un 43.7% de la población desempleada” (p. 2). Así, mientras muchas personas enfrentaron dificultades laborales debido a la pandemia, varios sectores continuaron

operando, algunos incluso bajo mayores exigencias debido a la naturaleza de su trabajo, como es el caso del sector de consultoría de ingeniería. Este grupo será el objeto de estudio en el presente proyecto.

Ante esta situación, se ha promulgado la Ley de Salud Mental, que obliga a las organizaciones, tanto públicas como privadas, a desarrollar planes y programas específicos orientados al cuidado del personal. Esta legislación fomenta la creación de programas para abordar el agotamiento profesional, incluyendo la detección, prevención, atención y monitoreo del mismo. También se alienta el desarrollo de programas de logros y reconocimientos que contribuyan al bienestar y empoderamiento de los empleados, junto con estrategias institucionales que permitan el uso flexible del tiempo según las necesidades individuales.

Asimismo, el Decreto de Urgencia Nro.127 (2020) establece: “los empleados que laboran de manera remota tienen derecho a la desconexión digital fuera de sus horarios de trabajo, durante licencias, días de ocio” (p. 17). Con esta norma se pretende asegurar el derecho al descanso laboral y respetar las jornadas máximas de labores, lo que favorece a la salud mental de los empleados.

Aunque estas variables han sido objeto de estudio en varios países, en el contexto actual se les otorga menos importancia, ya que están relacionadas con el nivel de compromiso que los trabajadores muestran hacia sus empleadores, conocido como compromiso organizacional. Por ello, se ha identificado la necesidad de llevar a cabo este estudio para examinar ambas variables en la población de trabajadores remotos, considerando que la mayoría de las investigaciones previas se han centrado en personal médico.

Se observa que el síndrome de burnout y el compromiso organizacional están estrechamente relacionados, ya que ambos son percibidos por el personal. Sin embargo, en el ámbito local, la conexión entre estas variables aún no ha sido ampliamente divulgada,

razón por la cual este estudio pretende explorar dicha relación con el objetivo de sentar las bases para investigaciones futuras.

Con respecto a lo mencionado, el presente estudio formuló el siguiente problema de investigación a nivel general: ¿qué relación existe entre el síndrome de *burnout* y el compromiso organizacional en los trabajadores de una consultora de ingeniería que realiza trabajo remoto?

1.2. Objetivos

1.2.1 General

Determinar la relación entre el síndrome de *burnout* y compromiso organizacional en el personal en condición de trabajo remoto en una empresa de servicios de consultoría de ingeniería.

1.2.2. Específicos

- Determinar la relación entre el agotamiento emocional y el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios de consultoría de ingeniería, 2023.
- Determinar la relación entre la despersonalización y el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios de consultoría de ingeniería, 2023.
- Determinar la relación entre la realización personal y el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios de consultoría de ingeniería, 2023.
- Determinar el nivel del síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de servicios de consultoría de ingeniería, 2023.
- Determinar el nivel de compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios de consultoría de ingeniería, 2023.

1.3. Importancia y justificación del estudio

Aunque la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional ha sido objeto de estudio, existe una falta de conocimiento específico sobre estas variables en el contexto de trabajadores remotos durante la pandemia. Además, es importante señalar que en nuestro país no hay un marco normativo específico para el síndrome de burnout, ya que se considera dentro de un conjunto más amplio de enfermedades relacionadas con la salud mental. Por esta razón, se han desarrollado estrategias y normativas enfocadas en la salud mental en general.

Los centros de Salud Mental se centran en la prevención, diagnóstico y tratamiento de afecciones mentales o psicológicas, incluyendo el síndrome de burnout, tanto en la población general como en el personal de salud. Dada la relevancia de estos temas, esta investigación propone evaluar el compromiso organizacional en relación al síndrome de burnout, particularmente en aquellos trabajadores expuestos a largas jornadas laborales. Se busca así revelar la situación actual de los empleadores que gestionan personal que trabaja desde casa, con el objetivo de entender mejor los efectos de estas condiciones laborales. Es importante mencionar que durante la pandemia, los índices de desempleo han aumentado, lo que podría intensificar el compromiso de los empleados por ofrecer los mejores resultados para sus empresas. Sin embargo, es necesario considerar la posible sobrecarga laboral que puede surgir en el trabajo remoto, donde se deben tener en cuenta diversos factores.

1.4. Limitaciones del estudio

Una limitación importante de este estudio es metodológica, debido a que se utilizó una selección muestral intencional, lo que impide generalizar los resultados.

Otro factor limitante es la pérdida de datos, como las pruebas incompletas y el abandono de participantes, que puede estar relacionado con las exigencias del consentimiento informado. Además, el estudio se centrará únicamente en el personal que está activamente trabajando, excluyendo a aquellos que se encuentran de vacaciones.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Investigaciones relacionadas con el tema

2.1.1. Investigaciones nacionales

En el ámbito nacional, Girón (2020) llevó a cabo una investigación con el objetivo principal de explorar la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en individuos que trabajan y estudian en programas de la facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de una universidad en el norte. La metodología fue cuantitativa, utilizando un enfoque correlacional descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 220 personas que trabajan y estudian en los programas de licenciatura en Administración y Contabilidad. Para la recolección de datos se emplearon dos cuestionarios: el MBI y la escala de compromiso organizacional. Los resultados mostraron una correlación inversa débil pero significativa entre los constructos, indicando que la población estudiada tiende a tener una percepción adecuada del compromiso organizacional.

En su investigación doctoral, Bravo (2020) exploró cómo el síndrome de burnout se relaciona con el compromiso organizacional en el Hospital de Otuzco. Este estudio se realizó bajo una perspectiva cuantitativa y correlacional-causal, mediante un enfoque no experimental. Se seleccionó a 135 empleados del hospital como muestra, empleando el Maslach Burnout Inventory (versión española) y el cuestionario sobre compromiso organizacional creado por Natalie Allen y John Meyer como instrumentos de medición. Los hallazgos mostraron que, respecto al burnout, el 2% de los empleados experimentaron niveles bajos, el 21% niveles medios, y el 77% niveles altos. En términos de compromiso organizacional, el 23% mostró un compromiso bajo, el 66% un compromiso medio, y solo el 11% un compromiso alto. Utilizando el coeficiente Rho de Spearman, se determinó una correlación media ($r = .381, p < .05$) entre el burnout y el compromiso organizacional.

Abed (2019) ejecutó un estudio cuantitativo, correlacional y transversal de carácter básico, enfocado en 51 odontólogos de una clínica especializada. Utilizando una metodología de encuesta, se recolectaron datos a través del cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1997), compuesto por 18 ítems, y el cuestionario MBI-HSS de Maslach y Jackson (1986), destinado a evaluar el Síndrome de Burnout. Los resultados indicaron que el 47,1% de los odontólogos demostró un nivel medio de compromiso organizacional y el 52,9% evidenció un alto compromiso. Con respecto al Síndrome de Burnout, el 33,3% de los participantes lo padecía en un nivel alto. Además, se identificó una correlación negativa leve (-.232), sugiriendo que un aumento en el compromiso laboral conlleva a una disminución en la predisposición al burnout entre los profesionales de la clínica.

Sánchez (2018) llevó a cabo un estudio correlacional para investigar la conexión entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional entre docentes en el distrito de El Porvenir durante el año 2017. El análisis se basó en respuestas de 200 trabajadores de 7 instituciones educativas, quienes participaron voluntariamente completando la versión adaptada por Muñoz (2016) del Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, modificado por Figueroa de la Peña (2016). Los hallazgos indicaron que existe una correlación insignificante entre el burnout y las distintas dimensiones del compromiso organizacional (afectiva, de permanencia, rotación y normativa). Estos resultados sugieren que el agotamiento o desgaste emocional debido a la carga de trabajo no se asocia directa ni inversamente con el grado de compromiso de los profesores hacia sus tareas, su identificación con la institución, o su sentido de responsabilidad en la realización de sus funciones.

Siguiendo una temática similar, López (2018) realizó una investigación de maestría para explorar cómo el compromiso organizacional se relaciona con el síndrome de burnout en tecnólogos médicos del Instituto Nacional de Oftalmología en Lima durante el año 2018.

Este estudio se efectuó mediante un diseño no experimental, transversal y correlacional, con un enfoque cuantitativo y descriptivo desde una perspectiva hipotético deductiva. Se trabajó con una muestra de 60 tecnólogos médicos. Para la recolección de datos se utilizó una metodología de encuesta, empleando dos herramientas específicas: la encuesta de compromiso organizacional de Meyer, Allen y Smith (1993), que incluye 18 ítems, y la encuesta de Maslach y Jackson (1981) para evaluar el síndrome de burnout, compuesta por 22 ítems. Los hallazgos indicaron que el 50% de los tecnólogos manifestó un bajo compromiso organizacional, mientras que el otro 50% exhibió un alto nivel de burnout. Se estableció una correlación negativa significativa de -0.953 , evidenciando una relación inversa entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout en este grupo específico de profesionales.

2.1.2. Investigaciones internacionales

En el ámbito internacional, investigaciones previas han abordado las variables mencionadas. Enginturt (2016) realizó un estudio para analizar cómo se relacionan las dimensiones del compromiso organizacional con el síndrome de burnout. Este estudio correlacional incluyó a 486 profesionales de la salud del Ministerio de Ordu. Para la recolección de datos se utilizaron dos herramientas principales: el Organizational Commitment Questionnaire y el Maslach Burnout Inventory. Los resultados revelaron una relación significativa entre las dimensiones de ambas variables, resaltando especialmente que la dimensión afectiva del compromiso organizacional juega un papel crucial como determinante del burnout en los trabajadores de la salud.

Por su lado, Ademir (2019) llevó a cabo un estudio para evaluar el burnout utilizando la Burnout Characterization Scale (BCS), que mide este constructo en sus diversas dimensiones. Para evaluar el compromiso organizacional, se usó la Scale of Organizational Commitment Bases (SOCB), que incluye un total de 7 constructos. La muestra compuesta por 246 profesionales de enfermería de tres hospitales en el sur de Brasil reveló que el

compromiso organizacional es un predictor significativo del burnout. Se encontró que los componentes afectivos del compromiso, así como la obligación de mantenerse en el trabajo y la escasez de alternativas, tienen una correlación negativa con el burnout. Por otro lado, la obligación de desempeñarse bien en el trabajo y la ausencia de reconocimientos mostraron una correlación positiva con el síndrome de burnout.

En la misma línea, Tumbaco (2021) realizó un estudio para determinar la influencia del síndrome de burnout en el compromiso de los profesionales de salud del Centro de Salud tipo C Venus de Valdivia. Este estudio cuantitativo no experimental descriptivo y correlacional incluyó a 84 profesionales de la salud. Se utilizó el cuestionario de García (2007) para medir el síndrome de burnout, compuesto por 22 ítems, y el cuestionario para el Compromiso Organizacional, basado en los trabajos de Neves (2018) y López (2018), ajustado al estudio con 18 ítems, ambos utilizando una escala de Likert de 5 opciones. Los resultados revelaron que el burnout está negativa y significativamente relacionado con el Compromiso Organizacional en los profesionales estudiados, destacando problemas particulares en despersonalización y cansancio emocional, y en cuanto al compromiso, el normativo fue el más afectado. Se propusieron estrategias dirigidas a los colaboradores, incluyendo pausas laborales, recomendaciones de prevención, evaluación y charlas informativas.

2.2. Bases teórico científicas del estudio

El síndrome de burnout, también conocido como síndrome de desgaste profesional, fue primeramente descrito por el psicólogo Herbert Freudenberger en la década de 1970. Freudenberger lo definió como un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por una dedicación excesiva a una causa, situación de trabajo o relación que no produce la esperada recompensa emocional.

Según Freudenberger, este síndrome es especialmente prevalente en las profesiones de ayuda, como médicos, enfermeras, maestros y trabajadores sociales, donde las demandas

emocionales y físicas son altas y frecuentemente no se corresponden con las recompensas o el reconocimiento recibido. Burnout se caracteriza por una serie de síntomas que pueden incluir agotamiento extremo, una disminución en el rendimiento laboral, cinismo hacia el trabajo, sentimientos de ineficacia y una disminución general en la capacidad para funcionar eficazmente tanto en el trabajo como en la vida personal (Martínez, 2010).

Freudenberger también señaló que el burnout no ocurre de repente, sino que es el resultado de un desgaste continuo. La persona puede comenzar a sentirse cada vez más abrumada y emocionalmente agotada hasta que simplemente no puede continuar. A nivel personal, quienes experimentan burnout pueden mostrar signos de aislamiento, cambios en el apetito o el sueño, irritabilidad y depresión (Martínez, 2010).

2.2.1 Teorías aplicadas al síndrome de *burnout*

La Teoría Sociocognitiva del Yo, influenciada por la teoría cognitiva social y trabajos de psicólogos como Albert Bandura, explica cómo las personas forman y utilizan sus autoesquemas, estructuras organizadas de conocimiento sobre sí mismos que incluyen habilidades, atributos y roles sociales. Estos esquemas ayudan a procesar información relevante, influyendo en la interpretación de experiencias y comportamientos Harrison (1983).

Dos componentes clave de la teoría son la autoeficacia, que es la creencia en la capacidad de manejar situaciones específicas, y la autorregulación, que involucra controlar pensamientos, emociones y acciones para alcanzar metas. La teoría también destaca la interacción dinámica entre individuos y su entorno, sugiriendo que las personas no solo son moldeadas por su contexto, sino que también lo modifican activamente (Pines, 1993).

El modelo de Competencia Social de Harrison (1983), analiza la influencia de las habilidades sociales y la competencia interpersonal en el éxito personal y profesional. Este modelo aborda la importancia de la comunicación efectiva, la resolución de conflictos y la cooperación, junto con el autoconocimiento, que permite a las personas comprender y

regular su comportamiento. También enfatiza la adaptabilidad, esencial para ajustarse a diferentes contextos sociales y culturales, y la empatía, crucial para formar relaciones profundas y significativas. Se utiliza en programas de entrenamiento en entornos educativos y corporativos, así como en terapia para mejorar las interacciones y la adaptación social de las personas. En esencia, subraya cómo el desarrollo de habilidades interpersonales puede mejorar el rendimiento y las relaciones en una variedad de entornos.

En su artículo de 2001 titulado "El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout)", Gil-Monte explora en profundidad este fenómeno, enfocándose principalmente en su prevalencia, causas y consecuencias dentro del entorno laboral. Gil-Monte aborda el burnout como una respuesta al estrés laboral crónico caracterizado por tres dimensiones principales: Agotamiento emocional: Los trabajadores sienten que ya no pueden ofrecer más de sí mismos a nivel emocional, experimentando un desgaste que reduce significativamente su energía y motivación. Despersonalización: Surge una actitud cínica hacia el trabajo y hacia las personas con las que se interactúa, viéndolos como objetos en lugar de seres humanos. Falta de realización personal en el trabajo: Los individuos perciben que no están logrando nada significativo en su trabajo, lo que afecta su autoestima y satisfacción profesional.

Gil-Monte también discute los factores de riesgo asociados con el desarrollo del burnout, como las demandas laborales excesivas, la falta de control sobre el trabajo, el insuficiente reconocimiento y las relaciones interpersonales deficientes en el lugar de trabajo. Además, el artículo examina las graves consecuencias del burnout no solo para el individuo, como problemas de salud mental y física, sino también para la organización, incluyendo aumento de la rotación de personal y disminución de la productividad.

Finalmente, Gil-Monte (2001) destaca la importancia de intervenciones preventivas y estrategias de manejo para mitigar los efectos del burnout, sugiriendo la necesidad de mejorar las condiciones de trabajo, promover un mejor equilibrio entre la vida laboral y

personal, y ofrecer apoyo psicológico a los empleados. Este enfoque no solo busca tratar los síntomas del burnout, sino también abordar sus causas fundamentales para mejorar el bienestar y la eficiencia en el ambiente laboral.

El modelo de Cherniss (1993) se centra en el proceso de cómo se desarrolla el síndrome de burnout en los profesionales, especialmente en aquellos que están en las primeras etapas de sus carreras. Cary Cherniss desarrolló este modelo basándose en su investigación empírica y estudios longitudinales con profesionales de la salud y la educación. Su modelo aborda específicamente los factores que contribuyen a la aparición del burnout y propone estrategias para prevenirlo. Los principales aspectos del modelo de Cherniss son las siguiente:

Etapas del burnout: Cherniss describe el burnout como un proceso que se desarrolla en varias etapas. Inicialmente, los individuos entran en sus campos profesionales con altas expectativas y un fuerte compromiso. Sin embargo, cuando se enfrentan a la realidad del trabajo diario, que a menudo incluye recursos insuficientes, apoyo inadecuado y demandas excesivas, comienzan a experimentar frustración y desilusión.

Desencadenantes del burnout: Según Cherniss, los desencadenantes críticos del burnout incluyen la falta de un buen ajuste entre las expectativas del individuo y las realidades del trabajo, la falta de control sobre el entorno laboral, la escasez de recompensas (tanto monetarias como emocionales), la ausencia de una comunidad de apoyo, y la falta de equidad percibida en el trabajo.

Prevención y manejo del burnout: Cherniss enfatiza la importancia de intervenciones preventivas tempranas para manejar el burnout. Sugiere mejorar las condiciones laborales, proporcionar un mejor apoyo organizacional, ofrecer formación adecuada para manejar las expectativas y desarrollar habilidades de afrontamiento eficaces. También destaca la importancia de fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo para prevenir el aislamiento.

El modelo propuesto por Thompson et al. (1993), conocido como el "Modelo de Thompson de manejo del estrés y afrontamiento", se enfoca en cómo las personas manejan situaciones estresantes a través de diferentes estrategias de afrontamiento. Este modelo es particularmente significativo en el campo de la psicología de la salud, ya que ayuda a entender cómo las estrategias de afrontamiento pueden afectar tanto la salud física como mental de las personas.

El modelo de Thompson et al. es valioso porque reconoce la complejidad del proceso de afrontamiento y sugiere que la efectividad de las estrategias de afrontamiento depende de la evaluación continua y la adaptabilidad del individuo frente a sus circunstancias. Además, subraya la importancia de entender los tipos de afrontamiento como variables mediadoras entre el estrés y los resultados de salud, ofreciendo así una base para intervenciones clínicas y terapéuticas dirigidas a mejorar las habilidades de afrontamiento de los individuos.

2.2.1.1. Teorías del Intercambio Social

Las Teorías del Intercambio Social explican las interacciones humanas en términos de costos y beneficios, argumentando que las personas buscan maximizar las recompensas y minimizar los costos en sus relaciones sociales. Estas teorías subrayan la importancia de la reciprocidad, donde las relaciones son más satisfactorias cuando existe un equilibrio entre lo recibido y lo dado. Además, las decisiones sobre mantener o terminar relaciones se basan en comparaciones entre los beneficios actuales y las alternativas disponibles, así como en las expectativas de cada persona. La percepción de equidad, es decir, una distribución justa de recompensas y costos, también es crucial para la estabilidad y satisfacción en las relaciones. Estas teorías se aplican ampliamente en contextos sociales y organizacionales, ayudando a entender fenómenos como las relaciones románticas, las dinámicas familiares y las interacciones laborales.

Entre los modelos que abordan esta perspectiva se encuentran el Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993) y el Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993).

El Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993), se centra en cómo las personas comparan su situación laboral con la de sus colegas para evaluar su propio bienestar y desempeño. Este modelo es especialmente relevante en el estudio del burnout y la satisfacción laboral. El modelo sugiere que las comparaciones con otros pueden influir significativamente en cómo los empleados perciben su propia carga de trabajo, su autonomía y el reconocimiento que reciben. Estas comparaciones pueden resultar en sentimientos de injusticia o insatisfacción si los individuos perciben que están peor que otros en situaciones comparables. Además, el modelo plantea que las comparaciones pueden tener tanto efectos positivos como negativos. Por un lado, pueden motivar a los empleados a mejorar su rendimiento al observar a colegas más exitosos. Por otro lado, pueden llevar a sentimientos de insuficiencia y burnout si los empleados sienten que no pueden alcanzar los niveles de éxito de sus pares.

El Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993), es un marco teórico que se centra en la forma en que las personas buscan proteger y conservar sus recursos personales, que incluyen objetos materiales, condiciones personales, energía y tiempo. Según este modelo, el estrés ocurre cuando hay una amenaza de pérdida de recursos, una pérdida real de recursos, o una falta de ganancia suficiente después de haber invertido recursos. Este modelo se basa en varios principios clave:

- Principio de conservación: Las personas se esfuerzan por conservar sus recursos.

- Principio de inversión de recursos: Para proteger sus recursos existentes, las personas pueden invertir más recursos, lo que puede llevar a un ciclo de inversión y posible pérdida.
- Principio de déficit de recursos: La pérdida de recursos es más significativa y tiene más impacto que la ganancia de recursos equivalentes.

El Modelo de Conservación de Recursos se aplica ampliamente en contextos de estrés, como desastres naturales, crisis económicas o entornos laborales estresantes, y se usa para entender cómo las personas responden a las situaciones que amenazan con agotar sus recursos. Este enfoque ayuda a explicar por qué algunas personas son más vulnerables al estrés y cómo la acumulación de recursos puede proteger contra el estrés y sus consecuencias negativas.

2.2.1.2. Modelos etiológicos basados en la Teoría Organizacional

Los modelos etiológicos basados en la Teoría Organizacional exploran cómo las estructuras y procesos internos de las organizaciones afectan la salud de los empleados. Se enfocan en aspectos como el diseño del trabajo, donde factores como la autonomía, la variedad de tareas y la claridad de los roles son cruciales. Un diseño de trabajo deficiente puede aumentar el estrés y deteriorar la salud mental y física. La cultura organizacional también juega un papel importante, ya que las normas y valores que promueven horas excesivas de trabajo sobre el bienestar pueden ser dañinas. Además, el estilo de liderazgo y las políticas de gestión influyen significativamente en el ambiente laboral; los estilos autoritarios pueden incrementar el estrés, mientras que los enfoques más participativos suelen mejorar la satisfacción y la salud de los trabajadores. Finalmente, la calidad de la comunicación y el soporte social dentro de la organización son esenciales para prevenir conflictos y reducir el estrés. Utilizando estos modelos, las organizaciones pueden desarrollar intervenciones para mejorar las condiciones de trabajo y fomentar un ambiente

más saludable y apoyador, optimizando las prácticas y políticas organizacionales para el bienestar de los empleados (Gil-Monte, 2001).

El Modelo de Fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1988), es un marco teórico que aborda el desarrollo y tratamiento del síndrome de burnout en organizaciones. Este modelo es significativo porque no solo identifica las fases del burnout, sino que también sugiere intervenciones específicas para cada etapa, enfocándose en cómo las organizaciones pueden implementar cambios para prevenir o mitigar este síndrome entre sus empleados. El modelo describe el burnout en tres fases progresivas:

Fase 1: Desarrollo de Síntomas de Advertencia - Esta fase inicial se caracteriza por la aparición de signos tempranos de tensión, como fatiga, irritabilidad y reducción en la eficacia laboral. Los individuos pueden comenzar a experimentar una disminución en la satisfacción con su trabajo y con la vida en general.

Fase 2: Inicio de Burnout Moderado - En esta etapa, los síntomas se vuelven más severos y frecuentes. Los empleados pueden sentirse cada vez más desvinculados de su trabajo y pueden comenzar a retirarse emocionalmente. La productividad puede disminuir notablemente, y el cinismo puede aumentar.

Fase 3: Burnout Severo - Esta es la fase más crítica, donde el individuo experimenta una significativa disminución en su bienestar personal y profesional. Los síntomas incluyen apatía profunda, una sensación de vacío, despersonalización y una sensación de fracaso y desesperanza. La capacidad para funcionar tanto en el trabajo como en la vida personal puede estar seriamente comprometida.

El modelo propone intervenciones diferenciadas dependiendo de la fase de burnout en la que se encuentre el individuo. En las fases tempranas, las intervenciones pueden incluir el aumento del apoyo social, la mejora de las estrategias de manejo del estrés y la revisión de las expectativas laborales. En fases más avanzadas, las intervenciones podrían requerir cambios más estructurales en el ambiente de trabajo, como ajustes en la carga laboral,

cambios en las políticas organizacionales o incluso intervenciones terapéuticas más profundas para los individuos afectados (Golembiewski, 1986).

El modelo de Cox et al. (1993), también conocido como el Modelo de Estrés Transaccional de Cox, adapta la teoría del estrés transaccional de Lazarus y Folkman al contexto organizacional. Este enfoque analiza cómo los empleados interpretan y responden a los estresores en el lugar de trabajo, enfatizando la interacción entre el individuo y su entorno. La evaluación primaria implica que el empleado determine si un estresor representa una amenaza, desafío o pérdida. Si el estresor es significativo, sigue una evaluación secundaria para juzgar si existen recursos personales o organizacionales suficientes para manejar la situación. Dependiendo de estas evaluaciones, el empleado adopta estrategias de afrontamiento que pueden ser centradas en el problema, para cambiar la situación, o centradas en la emoción, para gestionar la respuesta emocional. Finalmente, se realiza una evaluación sobre la eficacia de estas estrategias, lo cual puede ajustar futuras respuestas a situaciones similares.

Este modelo es valioso para los gerentes y profesionales de recursos humanos, ya que ofrece un marco para identificar y modificar los estresores en el trabajo, mejorar los recursos de afrontamiento de los empleados, y diseñar intervenciones efectivas que reduzcan el estrés laboral. Además, subraya la importancia de la percepción individual en la experiencia del estrés y cómo el ajuste de los entornos de trabajo puede minimizar sus efectos negativos, proporcionando así una comprensión más profunda de la dinámica del estrés en las organizaciones

Por otro lado, El modelo de Winnubst (1993), examina cómo el estrés laboral impacta en la salud y bienestar de los empleados y sugiere métodos por los cuales las organizaciones pueden intervenir para reducir estos efectos negativos. Este modelo se inscribe dentro de la teoría más amplia sobre el estrés en el trabajo y su influencia tanto en la salud psicológica como física de los trabajadores.

Según Winnubst, el estrés laboral surge de una discordancia entre las demandas del trabajo y los recursos disponibles para los empleados para manejar esas demandas. Esta mala correspondencia puede llevar a una variedad de problemas de salud y bienestar. Factores específicos que contribuyen al estrés incluyen la sobrecarga de trabajo, la falta de claridad en el rol, los conflictos de roles y la insuficiencia de apoyo social en el lugar de trabajo. Estos factores pueden aumentar la percepción de estrés entre los empleados, lo que a su vez puede disminuir su bienestar general.

El modelo también pone énfasis en la percepción individual y las reacciones al estrés. Las percepciones de control sobre el trabajo y el nivel de apoyo recibido de colegas y supervisores son elementos clave que pueden mediar en cómo las condiciones de trabajo se traducen en estrés percibido. Aquellos empleados que sienten tener mayor control sobre su labor y quienes perciben un fuerte apoyo social tienden a reportar niveles más bajos de estrés.

Las consecuencias del estrés laboral, según este modelo, abarcan desde problemas de salud mental, como burnout y depresión, hasta complicaciones físicas, afectando igualmente la productividad y la satisfacción laboral. Por lo tanto, el modelo sostiene que es crucial que las organizaciones tomen medidas para mejorar la compatibilidad entre las exigencias del trabajo y los recursos de los empleados. Esto puede lograrse mediante la reestructuración del trabajo para disminuir la sobrecarga y los conflictos de roles, mejorar la claridad de los roles, y fortalecer los sistemas de apoyo y comunicación en el lugar de trabajo.

2.2.1.3. Modelo etiológico basado en la Teoría Estructural

Los modelos etiológicos basados en la Teoría Estructural ofrecen una perspectiva profunda sobre cómo las estructuras y sistemas dentro de las organizaciones pueden influir en la salud y el bienestar de los empleados. Estos modelos consideran que aspectos como la jerarquía de autoridad, la división del trabajo y los sistemas de comunicación son

fundamentales en la configuración del entorno laboral y pueden tener impactos significativos en la salud mental y física de los trabajadores (Gil-Montes, 2001).

En el corazón de estos modelos está la idea de que las estructuras organizacionales rígidas o inadecuadamente diseñadas pueden crear barreras significativas. Por ejemplo, una comunicación deficiente dentro de una estructura rígida puede llevar a malentendidos y conflictos, aumentando el estrés y la frustración entre los empleados. Además, estos modelos destacan cómo la alienación y el desempoderamiento pueden surgir en entornos donde los trabajadores sienten que tienen poco control sobre su trabajo o que sus esfuerzos no son reconocidos o valorados. Este tipo de entorno puede contribuir a la desmotivación y a problemas de salud mental como el estrés y la ansiedad.

La claridad en los roles y las expectativas también es un tema crucial en estos modelos. Las estructuras que no definen claramente los roles o que establecen expectativas poco realistas pueden exacerbar el estrés y el riesgo de burnout entre los empleados. Por el contrario, una estructura bien organizada que proporciona claridad y apoyo puede mejorar significativamente la satisfacción laboral y el bienestar general de los empleados.

Desde un punto de vista aplicado, los modelos etiológicos basados en la Teoría Estructural son herramientas valiosas para diagnosticar y resolver problemas dentro de las organizaciones que afectan negativamente la salud de los trabajadores. Las intervenciones recomendadas a menudo incluyen cambios en la estructura organizacional para facilitar una mejor comunicación y colaboración, clarificación de roles y responsabilidades, y una redistribución del poder que pueda aumentar el empoderamiento de los empleados. Esto puede involucrar la reorganización de la jerarquía de la organización para hacerla menos rígida y más participativa, lo que puede mejorar el flujo de información y aumentar la participación de los empleados en la toma de decisiones. Además, las organizaciones pueden implementar programas que fomenten el reconocimiento de los empleados y su participación

en proyectos que sean significativos para ellos, lo que mejora su sentido de valor y pertenencia.

El Modelo de Gil-Monte y Peiró (1997), ofrece una visión detallada del desarrollo del síndrome de burnout en ambientes laborales, poniendo especial énfasis en la interacción entre las condiciones de trabajo y las características personales de los empleados. Este modelo es particularmente relevante en contextos donde el estrés laboral es prominente, como en sectores de servicios y atención al cliente que involucran interacciones humanas frecuentes y directas. Según este modelo, el estrés laboral se identifica como un precursor clave del burnout, con factores como la sobrecarga de trabajo, la falta de recursos y los conflictos interpersonales señalados como desencadenantes importantes. Estas condiciones estresantes pueden iniciar el proceso de burnout, especialmente si no se gestionan adecuadamente.

El modelo también reconoce la importancia de las características personales en la forma en que los individuos perciben y manejan el estrés laboral. Factores como las estrategias de afrontamiento, la personalidad y las experiencias previas de los empleados son cruciales, ya que pueden moderar o mediar la relación entre el estrés laboral y el burnout. Por ejemplo, un empleado con estrategias de afrontamiento poco efectivas puede ser más vulnerable al burnout en un entorno altamente demandante en comparación con alguien equipado con mejores habilidades de manejo del estrés.

Una contribución significativa de este modelo es su enfoque en cómo los factores organizacionales y personales interactúan para influir en el desarrollo del burnout. Esta interacción sugiere que tanto las políticas organizacionales como el desarrollo personal son áreas críticas para las intervenciones destinadas a reducir el riesgo de burnout.

2.2.1.4 Dimensiones del síndrome de *burnout*

Maslach (2003) una de las principales investigadoras en el estudio del síndrome de burnout, ofrece una descripción detallada y profundizada de este fenómeno en su trabajo, especialmente notable en su publicación del 2003. Maslach define el burnout como un síndrome psicológico que resulta de estresores laborales crónicos que no se han gestionado con éxito.

Según Maslach, el burnout no solo afecta a los individuos en términos de salud mental y física, sino que también tiene consecuencias significativas para las organizaciones, incluyendo baja productividad, alto índice de rotación de personal y una disminución en la calidad del servicio o del cuidado proporcionado.

Maslach también enfatiza en la importancia de considerar los aspectos organizacionales del burnout, argumentando que las intervenciones deberían centrarse no solo en el individuo sino también en modificar las condiciones laborales que contribuyen al burnout. Esto incluye abordar la carga de trabajo, mejorar el control sobre el trabajo, aumentar el reconocimiento, mejorar las relaciones laborales y asegurar que los valores organizacionales estén alineados con los valores personales. Por lo tanto, el enfoque de Maslach no solo identifica las características y consecuencias del burnout, sino que también sugiere un enfoque proactivo para gestionar el ambiente de trabajo de manera que se reduzcan estos riesgos, apuntando hacia un entorno laboral más saludable y sostenible (Maslach, Jackson y Leiter, 2009).

Maslach, Jackson y Leiter (2009) identifica tres dimensiones críticas que caracterizan el síndrome de burnout. Estas dimensiones reflejan las diferentes formas en que el estrés laboral crónico puede afectar a los trabajadores, particularmente en profesiones con alto contacto interpersonal como la salud, la educación y los servicios al cliente.

Maslach y sus colegas han argumentado que estas dimensiones no son exclusivas y pueden influirse mutuamente. Por ejemplo, el agotamiento emocional puede conducir a un

aumento de la despersonalización como una forma de protegerse contra el estrés emocional, lo cual a su vez puede llevar a una disminución de la realización personal debido a la falta de compromiso con el trabajo. En conjunto, estas dimensiones ofrecen un marco comprensivo para entender cómo el burnout se desarrolla y se manifiesta en el entorno laboral, proporcionando una base para las intervenciones destinadas a reducir sus efectos (Maslach y Leiter, 2016).

2.2.1.4.1 Agotamiento emocional

Maslach (2009) La dimensión de agotamiento emocional dentro del modelo de burnout de Christina Maslach es un estado de fatiga extrema que resulta de las demandas emocionales y físicas constantes y excesivas en el lugar de trabajo. Este tipo de agotamiento se manifiesta en los individuos como una sensación profunda de estar emocional y físicamente drenados, donde sienten que no tienen más energía emocional o recursos para dar, llegando a experimentar un vacío completo.

El agotamiento emocional se desarrolla típicamente en entornos donde las cargas de trabajo son inmanejables, las presiones para cumplir con los plazos son intensas, o las expectativas del rendimiento son irrealistas y elevadas. Este estado no solo reduce la capacidad del individuo para realizar su trabajo de manera efectiva, sino que también puede llevar a problemas significativos de salud mental, como la ansiedad y la depresión, debido a la constante presión y al estrés acumulado. Además, el estrés crónico asociado con el agotamiento emocional puede manifestarse en síntomas físicos tales como trastornos del sueño, dolores de cabeza y problemas digestivos, así como un debilitamiento del sistema inmunológico (Maslach y Leiter, 2016).

Además de las repercusiones en la salud, el agotamiento emocional afecta las interacciones dentro del lugar de trabajo y las relaciones personales fuera de este. Los empleados pueden volverse menos capaces de interactuar efectivamente con colegas y

clientes, lo que puede resultar en conflictos y malentendidos. En el hogar, la irritabilidad o el retiro emocional pueden tensar las relaciones con amigos y familiares, afectando la calidad de vida personal.

Para abordar el agotamiento emocional, es crucial implementar estrategias tanto en el nivel individual como organizacional. A nivel de gestión del tiempo y del trabajo, es importante que los empleados aprendan a priorizar tareas y delegar responsabilidades de manera efectiva. A nivel organizacional, las empresas pueden ofrecer acceso a consejería y apoyo psicológico, ayudando a los empleados a desarrollar mejores habilidades para manejar el estrés. Promover un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal también es esencial, incentivando a los empleados a tomar descansos adecuados y vacaciones para recuperarse y recargar energías (Maslach y Leiter, 2016).

2.2.1.4.2. La despersonalización.

Para Maslach (2009), la despersonalización es una de las tres dimensiones clave del burnout según el modelo de Christina Maslach y se refiere a cómo los individuos que enfrentan un estrés laboral prolongado pueden comenzar a desarrollar una actitud cínica y distante hacia las personas a las que sirven en su trabajo. Esta dimensión es particularmente prevalente en profesiones con una alta carga emocional, como la atención médica, la educación y los servicios al cliente, donde las interacciones intensas y frecuentes con otras personas son una parte fundamental del trabajo.

La despersonalización se manifiesta como una desconexión emocional y una reducción de la empatía hacia clientes, pacientes, estudiantes o colegas. Los trabajadores pueden comenzar a ver a estas personas como si fueran objetos, no seres humanos con necesidades y emociones propias. Esta actitud puede ser una respuesta inconsciente a la sobrecarga emocional; al distanciarse emocionalmente, los individuos pueden sentir que están protegiéndose de un estrés emocional aún mayor. Sin embargo, este mecanismo de

defensa tiene consecuencias negativas tanto para el individuo como para la organización (Maslach y Leiter, 2016).

Para abordar la despersonalización, es crucial que tanto las organizaciones como los individuos implementen estrategias efectivas. Proporcionar entrenamiento regular en habilidades de comunicación y relaciones puede ayudar a revitalizar la importancia del trato humano y respetuoso hacia todos. Además, establecer sistemas de apoyo como sesiones de terapia grupal o programas de mentoría puede permitir a los empleados manejar mejor sus sentimientos de cinismo y reconectar con los valores fundamentales de su profesión. También es beneficioso fomentar el reconocimiento de interacciones positivas y el compromiso genuino con los clientes o pacientes, reforzando la importancia de mantener una actitud empática y cuidadosa (Buzzetti, 2015).

2.2.1.4.3. Realización personal

Maslach y Leiter (2016) señala que la realización personal en el trabajo es una dimensión esencial que se enfoca en cómo los individuos perciben su competencia y logros en sus roles laborales. A diferencia de las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, que reflejan aspectos negativos del burnout, la falta de realización personal trata sobre la disminución de las experiencias positivas respecto a la eficacia y el éxito en el trabajo.

Cuando los empleados experimentan una baja realización personal, sienten que no están cumpliendo sus objetivos ni alcanzando sus estándares personales o profesionales de éxito. Esta percepción puede generar una sensación de insuficiencia y frustración, afectando profundamente su autoestima y motivación. Los trabajadores pueden percibir que su trabajo es menos significativo o valioso y que sus esfuerzos son infructuosos, lo que puede llevar a una disminución notable en la motivación y la productividad (Maslach y Leiter, 2016).

Una baja realización personal también afecta la satisfacción laboral general. Si los empleados no ven el valor de su trabajo o sienten que no están contribuyendo significativamente, es probable que estén menos comprometidos y potencialmente consideren dejar su puesto. Además, la sensación de no realizar un trabajo efectivo puede contribuir a problemas de salud mental como la depresión y la ansiedad, dado que los empleados podrían comenzar a cuestionar su valor y su lugar dentro de la organización (Maslach y Leiter, 2016).

2.2.2. Teorías aplicadas al Compromiso Organizacional

2.2.2.1. Teoría de Mowday, Porter y Steers (1982)

La teoría de Mowday, Porter y Steers, formulada en 1982, se centra en el concepto de compromiso organizacional, explorando las razones detrás del fuerte lazo que los empleados pueden desarrollar con sus organizaciones. Este compromiso se describe como la identificación y el involucramiento del individuo con su lugar de trabajo, y se caracteriza por la creencia en los objetivos y valores de la organización, la disposición para esforzarse considerablemente por la organización, y el deseo de permanecer en ella.

El modelo identifica varios factores que pueden influir en el nivel de compromiso de un empleado. Entre estos se encuentran características personales como la edad y la educación, que pueden afectar cómo los empleados valoran su trabajo y su lugar de trabajo. Las experiencias laborales también juegan un rol crítico; por ejemplo, la naturaleza del trabajo, la calidad de la supervisión, y las oportunidades de crecimiento profesional pueden fortalecer o debilitar el compromiso. Asimismo, la estructura organizacional, incluyendo la autonomía en el puesto y las políticas de la empresa, puede tener un impacto significativo en cómo los empleados se sienten respecto a su empleador.

Desde la perspectiva de las consecuencias del compromiso, se ha observado que un fuerte compromiso organizacional puede llevar a una reducción en el absentismo y la

rotación de personal. Los empleados que están profundamente comprometidos con su organización tienden a tener menos probabilidades de faltar al trabajo sin una buena razón o de buscar empleo en otro lugar. Aunque la relación entre el compromiso y el desempeño del trabajo no fue inicialmente un foco principal del modelo, investigaciones posteriores han explorado cómo un mayor compromiso puede también correlacionarse con un mejor desempeño laboral (Mowday et al., 1982).

Para los gerentes y líderes organizacionales, esta teoría subraya la importancia de crear y mantener un ambiente laboral que apoye y refuerce el compromiso de los empleados. Esto puede incluir prácticas como garantizar que los valores de la organización estén alineados con los de los empleados, proporcionar trabajos que sean desafiantes y satisfactorios, y cultivar un entorno que promueva el crecimiento y desarrollo profesional. Además, el proceso de selección y socialización de nuevos empleados es crucial para asegurar que los recién llegados apoyen y estén alineados con la cultura y los objetivos de la organización desde el inicio.

2.2.2.2. Teoría de Meyer y Allen

El Modelo Tridimensional de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, introducido en 1991, ofrece una perspectiva integral sobre cómo los empleados pueden desarrollar distintos tipos de compromiso con sus organizaciones, a través de tres componentes específicos: afectivo, continuo y normativo. Cada uno de estos componentes describe una razón diferente por la cual un empleado puede decidir permanecer en una organización, y juntos proporcionan un marco para entender la complejidad del compromiso en el lugar de trabajo (Meyer y Allen, 1991).

El compromiso afectivo se centra en el vínculo emocional que los empleados sienten con su organización. Aquellos con un alto compromiso afectivo están en la organización porque quieren estarlo; disfrutan de su trabajo y se identifican con los valores y objetivos de

la empresa. Este tipo de compromiso se fomenta en entornos donde los empleados se sienten apreciados y apoyados, y donde su trabajo se percibe como valioso y significativo.

Por otro lado, el compromiso continuo surge de la necesidad de permanecer en la organización debido a los costos asociados con la salida, como la pérdida de beneficios financieros, la falta de oportunidades de empleo alternativas o los costos emocionales de dejar colegas y entornos familiares. Este compromiso se fortalece cuando los empleados acumulan inversiones que no quieren perder y cuando perciben pocas alternativas fuera de la organización (Meyer y Allen, 1991).

El compromiso normativo, por último, se basa en un sentido de obligación para con la organización. Los empleados con un fuerte compromiso normativo sienten que deben quedarse en la organización porque es lo correcto desde un punto de vista moral o ético, a menudo debido a beneficios o tratos favorables que han recibido y que les hacen sentir en deuda con la empresa.

Este modelo es fundamental para los gerentes y profesionales de recursos humanos, ya que ofrece estrategias para fomentar el compromiso en sus empleados. Por ejemplo, para aumentar el compromiso afectivo, las organizaciones pueden esforzarse por crear un entorno de trabajo positivo y enriquecedor que reconozca el esfuerzo y brinde apoyo. Para mitigar una dependencia excesiva del compromiso continuo, pueden ofrecer trayectorias claras de desarrollo profesional que permitan a los empleados ver un futuro prometedor dentro de la organización sin sentirse atrapados. Y para fortalecer el compromiso normativo, pueden enfocarse en tratar a los empleados de manera justa y en cultivar una cultura de reciprocidad y lealtad (Meyer y Allen, 1991).

2.2.2.3. Dimensiones del compromiso organizacional

Según el modelo de Meyer y Allen (1991), el compromiso organizacional se compone de tres dimensiones distintas que explican por qué los empleados eligen

permanecer en una organización y cómo se sienten respecto a su empleo. Cada una de estas dimensiones destaca una base diferente del compromiso, y juntas ofrecen una comprensión más completa de la relación empleado-organización. Aquí están las tres dimensiones:

1. **Compromiso Afectivo:** Este tipo de compromiso refleja el vínculo emocional que los empleados sienten con su organización. Los empleados con un alto compromiso afectivo permanecen en la organización porque quieren hacerlo. Este compromiso surge de experiencias laborales positivas, como sentirse valorado, respetado y apreciado, y creer que el trabajo que realizan es significativo. Los empleados afectivamente comprometidos suelen estar más satisfechos con su trabajo, muestran mayor entusiasmo y están motivados para ir más allá de las expectativas mínimas (González y Guillén, 2008).
2. **Compromiso Continuo:** Este tipo se basa en la necesidad de permanecer en la organización debido a los costos asociados con dejarla. Los empleados con un alto compromiso continuo ven su permanencia en la empresa como una necesidad, no necesariamente como un deseo. Puede ser resultado de inversiones que el empleado ha hecho y que no pueden recuperarse fácilmente, como la pérdida de beneficios de jubilación, o la falta de oportunidades de empleo alternativas que paguen igual o mejor. Este tipo de compromiso puede mantener a los empleados en la organización, pero no necesariamente asegura su motivación o su desempeño óptimo.
3. **Compromiso Normativo:** Este compromiso se basa en la sensación de obligación de permanecer en la organización. Los empleados con alto compromiso normativo sienten que deben quedarse porque es lo correcto, ya sea por lealtad o porque la organización les ha brindado oportunidades o inversiones significativas (como capacitación o desarrollo personal). Este tipo de compromiso se refuerza mediante una cultura organizacional que valora la lealtad y la responsabilidad ética.

Cada una de estas dimensiones tiene implicaciones diferentes para la gestión. Fomentar el compromiso afectivo puede lograrse a través de políticas de gestión de recursos humanos que promuevan el bienestar y la satisfacción en el trabajo. Minimizar la dependencia del compromiso continuo implica crear un entorno de trabajo donde los empleados deseen quedarse, no solo donde sientan que deben hacerlo. Finalmente, reforzar el compromiso normativo puede implicar la promoción de valores organizacionales que alineen los objetivos personales con los de la empresa, fomentando una cultura de reciprocidad y respeto mutuo (Álvarez, 2008).

2.3. Definición de términos básicos:

- Agotamiento emocional: El agotamiento emocional es un estado que se alcanza debido a una sobrecarga de esfuerzo psíquico. En este contexto, no se trata únicamente de excesos laborales, sino también de la carga que implica manejar conflictos, asumir responsabilidades o enfrentar estímulos adversos de tipo emocional o cognitivo.
- Compromiso afectivo: El compromiso afectivo es el vínculo emocional que las personas establecen con la organización. Refleja el apego emocional que sienten al percibir la satisfacción de sus necesidades y expectativas, especialmente las psicológicas, y disfrutan de su permanencia en la organización.
- Compromiso de permanencia: El compromiso de permanencia se refiere al reconocimiento, por parte de la persona, de los costos asociados (financieros, físicos, psicológicos) y a las limitadas oportunidades de encontrar otro empleo en caso de decidir renunciar a la organización.
- Compromiso organizacional: El compromiso organizacional se considera una actitud hacia el trabajo que se desarrolla durante el proceso de socialización. Este proceso

actúa como mediador, a través del cual los empleados aprenden los valores, normas y patrones de comportamiento dentro de la organización.

- **Consultoría:** La consultoría es un servicio profesional especializado que abarca diversas áreas y que puede ser proporcionado por empresas o por profesionales con experiencia o conocimientos específicos en un campo determinado. Su función principal es brindar asesoramiento a personas, empresas, grupos de empresas, países u organizaciones en general.
- **Contribución a los objetivos:** Se refiere a la contribución de los empleados para alcanzar los objetivos de crecimiento y estabilidad de la empresa.
- **Desempeño:** Motivar a las personas a alcanzar ascensos o incrementos salariales incrementa su esfuerzo, lo que conduce a un mejor desempeño y, por consiguiente, a un aumento en su compromiso.
- **Despersonalización:** Una sensación persistente de estar observando uno mismo desde fuera del cuerpo o de que el entorno que nos rodea no es real.
- **Implicación:** Los empleados se vinculan con los valores y la misión de la empresa, lo que los motiva a esforzarse por alcanzar los objetivos establecidos.
- **Intención de abandono:** El deseo de permanecer o dejar la empresa refleja el grado de compromiso del trabajador con la organización. Si un empleado está considerando buscar otro empleo, esto puede indicar una disminución en su compromiso con la empresa actual.
- **Necesidades:** Estas variables pueden fluctuar en función del estado civil, el departamento dentro de la empresa y el nivel educativo.
- **Realización personal:** La noción de realización personal implica el deseo de alcanzar una sensación de plenitud interior y satisfacción con la vida que llevamos. Este anhelo puede convertirse en una meta constante y, en algunas ocasiones, en una realidad alcanzada.

- Síndrome de burnout: Un conjunto de síntomas que afectan tanto la salud física como psicológica, generados por las condiciones laborales.
- Trabajo en colectivo: Asegurarse de cumplir con los objetivos y valores de la empresa, priorizando la responsabilidad de brindar apoyo a los compañeros de trabajo cuando lo requieran.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Supuestos científicos

Según los estudios revisados, se han formulado afirmaciones específicas que contribuyen al avance de esta investigación. Por ejemplo, en relación con la frecuencia del síndrome de burnout, se ha observado la presencia de niveles elevados en entornos laborales, como lo indica el trabajo de Arteaga (2014) titulado "Prevalencia del Síndrome de Burnout en personal de Salud".

Haciendo referencia al sexo, existe diferencia significativa de prevalencia de síndrome de *burnout* siendo más elevada en mujeres de acuerdo con Aranda (2018) en su investigación "Diferencias por sexo, Síndrome de burnout y manifestaciones clínicas, en los médicos familiares de dos instituciones de salud, Guadalajara, México".

Por otro lado, se plantea que existe diferencia significativa en el compromiso organizacional según Paz (2020) en su investigación "Análisis comparativo del compromiso organizacional manifestado por trabajadores con Síndrome de burnout".

3.2. Hipótesis

3.2.1. Hipótesis general

Existe relación estadísticamente significativa entre el síndrome de *burnout* y compromiso organizacional en el personal en condición de trabajo remoto en una empresa de servicios de consultoría de ingeniería.

3.2.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios de consultoría de ingeniería, 2023.

- Existe relación significativa entre la despersonalización y el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios de consultoría de ingeniería, 2023.
- Existe relación significativa entre la realización personal y el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios de consultoría de ingeniería, 2023.

3.3. Variables de estudio o áreas de análisis

La variable síndrome de burnout se evalúa mediante el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson, el cual incluye tres dimensiones: desgaste emocional, despersonalización y realización personal (ver tabla 1).

En cuanto a la variable compromiso organizacional, se utiliza el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, el cual considera dimensiones como afectivo, de continuidad y normativo (ver tabla 2).

Tabla 1

Operacionalización de la variable síndrome de burnout

Definición Conceptual	Definición operacional: Definir el estrés laboral crónico implica considerar la presencia de actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, conocidas como actitudes de despersonalización, así como hacia el propio rol profesional, manifestado como una falta de realización profesional en el trabajo.		
	Dimensiones	Indicadores	Niveles
El síndrome de burnout se caracteriza por ser un estado de	Desgaste emocional	agotamiento mental . procacidad	Ordinal Ordinal

agotamiento mental, emocional y físico que surge como resultado de demandas estresantes, tensiones crónicas o insatisfacción en el entorno laboral.		desmotivación.	Ordinal
	Despersonalización	Agotamiento físico	Ordinal
		Descenso en la productividad laboral	Ordinal
Realización personal	Pérdida de energía	Ordinal	
	Motivación	Ordinal	
	Interés	Ordinal	

Tabla 2

Operacionalización de la variable compromiso organizacional

Definición Conceptual	Definición operacional: El compromiso laboral implica que los empleados de una empresa contribuyen a mejorar la calidad y productividad, así como a aumentar la eficiencia y reducir la rotación de personal. Esto tiene un impacto directo e indirecto en el crecimiento de la empresa, generando tanto beneficios tangibles como intangibles, como la identificación y la lealtad de los trabajadores hacia la organización.		
	Dimensiones	Indicadores	Niveles
El compromiso organizacional se	Afectivo	Familiar Afectivo emocional Pertenecer	O R D

refiere al grado en el que un empleado se identifica con una empresa en su conjunto, comprendiendo sus objetivos y aspirando a mantener su relación con ella.		Leal Felicidad Solidario Satisfecho	I N A L
	Continuación	indiferente Conveniencia Comodidad Oportunidad Económica Retribución Económica Beneficios	O R D I N A L
	Normativo	Moralidad Deber ético Lealtad Culpabilidad Correspondencia	O R D I N A L

CAPÍTULO IV: MÉTODO

4.1 Población y muestras

4.1.2. Población

El sector de servicios, también conocido como el sector terciario, abarca una amplia gama de actividades cuyo objetivo principal es modificar las condiciones de las unidades consumidoras o facilitar el intercambio de productos o activos. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017), en el año 2016, el Directorio Central de Empresas y

Establecimientos (DCEE) registró un total de 881 mil 453 empresas de servicios, lo que representó un incremento del 4.9% a nivel nacional en comparación con el año anterior. Este aumento se atribuye principalmente al crecimiento de las unidades económicas dedicadas a la prestación de servicios a empresas y otros servicios.

En Lima Metropolitana, el número total de empresas consultoras alcanza las 388,675, lo que equivale al 44.1% del total. Este incremento se atribuye principalmente al crecimiento de actividades como hospedaje, servicios de comida y los servicios prestados a empresas en la capital del país. Sin embargo, no se dispone de datos específicos sobre el porcentaje de empresas consultoras que ofrecen servicios de consultoría en ingeniería.

4.2 Muestras

Se empleará una técnica de selección muestral intencional, que implica seleccionar deliberadamente una empresa consultora de servicios de ingeniería como muestra, con un total de 315 participantes. En este estudio, la muestra es no probabilística por conveniencia, lo que significa que se elige la empresa y los participantes en función de su accesibilidad y disponibilidad.

Se seleccionaron 70 trabajadores de manera conveniente para formar la muestra. Los criterios de inclusión abarcaban a empleados que llevaban más de 3 meses realizando trabajo remoto y que estuvieran dispuestos a participar en la investigación, completando todos los instrumentos proporcionados. Por otro lado, se excluyeron a aquellos trabajadores que desempeñaban sus labores de manera presencial o que tenían menos de 3 meses de antigüedad en el puesto, y que no mostraron disposición voluntaria para participar en el estudio o no completaron todos los instrumentos requeridos.

4.3 Tipo y diseño de investigación

La investigación adoptará un enfoque cuantitativo, ya que se centrará en el análisis de datos obtenidos mediante pruebas específicas. Además, dado el tipo de estudio, se seguirán las condiciones metodológicas de un diseño descriptivo, que implica la descripción,

registro, análisis e interpretación de la naturaleza y composición actual, así como los procesos de los fenómenos investigados. Se estudiarán las variables mencionadas en trabajadores de una empresa privada de consultoría de ingeniería en Perú.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Hernández (2014) sostiene que las técnicas de recolección de datos suministran los instrumentos esenciales para clasificar, medir, correlacionar y analizar los datos, desempeñando además un papel fundamental en el método científico. Estos instrumentos tienen la capacidad de capturar datos observables que reflejan de forma precisa las variables que son objeto de estudio.

En el presente estudio, se emplearon dos instrumentos clave: el Maslach Burnout Inventory, para la evaluación del síndrome de burnout, y el cuestionario de Meyer y Allen, destinado a medir el compromiso organizacional. Vásquez (2014) señala que el Maslach Burnout Inventory, creado por Christina Maslach y Susana Jackson, es una herramienta reconocida tanto a nivel nacional como internacional para la medición del síndrome de burnout. Este instrumento mide tres dimensiones fundamentales: el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal.

Ficha técnica

❖ Instrumento para medir la variable síndrome de *burnout*

- Nombre del instrumento: *Maslach Burnout Inventory*
- Autor: Maslach y Jackson.
- Objetivo: determinar síndrome de *burnout*.
- Año: 1981
- Índice de confiabilidad: = 0.70

Subescala de Agotamiento Emocional: Esta dimensión incluye un conjunto de nueve preguntas destinadas a evaluar la sensación de agotamiento emocional ocasionada por las exigencias laborales, con una puntuación máxima de 54. Se compone de los ítems 1, 2, 3, 6,

8, 13, 14, 16 y 20, y su puntuación se relaciona directamente con la intensidad del síndrome. A mayor puntuación en esta subescala, se experimenta un nivel más alto de agotamiento emocional y de síndrome de burnout por parte del individuo.

Subescala de Despersonalización: Esta dimensión consta de cinco ítems específicos, numerados como 5, 10, 11, 15 y 22. Su objetivo es evaluar el grado de reconocimiento de actitudes de frialdad y distanciamiento por parte del individuo. La puntuación máxima que puede obtenerse en esta subescala es de 30 puntos. Cuanto más alta sea la puntuación en esta dimensión, mayor será el nivel de despersonalización y de síndrome de burnout experimentado por el sujeto.

Subescala de Realización Personal: Esta dimensión consiste en ocho ítems que evalúan los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el ámbito laboral. Estos ítems, numerados como 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21, forman parte de la escala. La puntuación máxima alcanzable en esta subescala es de 48 puntos. En este caso, la interpretación es inversa: a menor puntuación de realización, mayor afectación experimenta el sujeto. Estas tres escalas muestran una alta consistencia interna, siendo el grado de agotamiento considerado como una variable continua con diversos niveles de intensidad.

Las puntuaciones obtenidas en el MBI se clasifican en tres rangos: bajas (1-33), medias (34-66) y altas (67-99). Aunque no existe un umbral clínico establecido para determinar la presencia o ausencia de burnout, se considera que un síndrome está presente cuando se obtienen puntuaciones altas en agotamiento emocional y despersonalización, y bajas en realización personal. Sin embargo, los criterios de corte pueden variar de la siguiente manera: Para la subescala de Agotamiento Emocional (EE), puntuaciones de 27 o más indicarían un alto nivel de burnout, mientras que puntuaciones entre 19 y 26 se considerarían intermedias, y por debajo de 19 indicarían niveles bajos o muy bajos de burnout. En cuanto a la subescala de Despersonalización (D), puntuaciones superiores a 10 serían consideradas como un nivel alto, de 6 a 9 como medio, y menores de 6 como bajo grado de

despersonalización. Por último, en la subescala de Realización Personal (PA), el patrón es inverso: de 0 a 30 puntos indicarían baja realización personal, de 34 a 39 sería intermedia, y por encima de 40 se experimentaría una sensación de logro.

Para determinar la presencia de burnout en un individuo, es importante tener en cuenta que puntuaciones elevadas en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, junto con puntuaciones bajas en realización personal, indican altos niveles de agotamiento laboral.

Validez y confiabilidad del instrumento

La confiabilidad de este instrumento se evaluó mediante el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, que arrojó un resultado de 0.863. Este valor indica que el instrumento es confiable, según los criterios de valoración establecidos (George y Mallery, 2003).

En cuanto a la validez, se llevó a cabo un análisis de validación de contenido mediante el juicio de expertos, utilizando el coeficiente de validez de contenido (CVC) propuesto por Hernández y Nieto (2011). Este método determina la validez de un instrumento de recolección de datos a través de la opinión de tres expertos. El resultado obtenido en la validación de contenido del inventario de burnout fue de 0.74, lo cual se considera una concordancia aceptable según los criterios de Hernández y Nieto (2011). Por lo tanto, se concluye que el instrumento es válido y adecuado para su aplicación. En consecuencia, se procederá a utilizar el cuestionario de Meyer y Allen para medir el compromiso organizacional.

Ficha técnica

❖ Instrumento para medir la variable compromiso organizacional

- Nombre del instrumento: escala para el estudio del compromiso organizacional
- Autor: John Meyer y Natalie Allen
- Objetivo: determinar compromiso organizacional

- Año: 1997
- Índice de confiabilidad: = 0.70

Existen ítems inversos, cuyos puntajes hay que invertir, estos son 1, 3, 10, 14, 15 y 18. Ítems de la prueba de compromiso organizacional.

- Interpretación
- Puntaje
 - Alto: 126 a más
 - Promedio: 19 a 125
 - Bajo: 18 puntos

▪ **Validez y confiabilidad del instrumento**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2018), la validez se refiere al grado en que un instrumento mide la variable que se propone medir. Para garantizar esta validez en la investigación, se utilizó la técnica de validez de contenido, la cual implica el juicio de expertos y especialistas en psicología. En este proceso, se seleccionaron tres expertos, incluyendo un especialista en psicología, un metodólogo y un orientador, quienes evaluaron la pertinencia, relevancia y claridad de los ítems presentados en la escala, así como su concordancia con la operacionalización de variables.

▪ **Adaptación en muestra de trabajadores de Lima Metropolitana (Peruana)**

En el estudio piloto ejecutado por Argomedo (2013), que buscaba determinar las características psicométricas del test para el personal civil de la Agencia Militar de Lima, se involucró a jueces con experiencia en psicología organizacional, cuyos períodos de experiencia variaban entre 2, 4, 9 y 10 años, para evaluar los cuestionarios de compromiso laboral de Meyer y Allen. Los resultados obtenidos llevaron a la realización de una prueba binomial, la cual confirmó que el cuestionario era apropiado para evaluar al personal civil. Adicionalmente, se encontró que la prueba poseía validez de contenido ($p < .05$) y un coeficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach de .822.

4.5.Procedimientos para la recolección de datos

Se gestionó la solicitud de permisos necesarios para llevar a cabo la recolección de información de los trabajadores a través del área de Gestión de Personas de la empresa. Estos permisos serán comunicados a los empleados mediante sus correos corporativos, enviados desde la dirección de correo de Gestión de Personas de la empresa, mediante un enlace que los dirigirá al formulario alojado en Google Forms. La elección de esta plataforma se realizó en consideración al contexto de la pandemia.

4.6.Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La aplicación de las encuestas se realizará de manera virtual utilizando Google Forms, lo que facilitará su acceso y participación por parte de los trabajadores a través de un enlace práctico y fácil de utilizar. Una vez completadas las encuestas, se recopilará la información obtenida y se procesará estadísticamente utilizando el software SPSS. Se emplearán técnicas de estadística inferencial, comenzando con una prueba de normalidad para determinar si se utilizará la correlación de Pearson o la de Spearman. En este caso, se optó por una prueba no paramétrica (Rho de Spearman). Además, se utilizará estadística descriptiva para analizar los datos, mediante la creación de tablas y gráficos que representen los niveles de síndrome de burnout y compromiso organizacional, así como sus dimensiones, mediante la agrupación porcentual y de frecuencia.

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos

En una muestra de 70 casos evaluados para el Síndrome de Burnout, se observó que la mayoría de los participantes (71,4%) presentó niveles bajos, indicando una baja prevalencia del síndrome en el grupo. Un porcentaje significativo (27,1%) mostró niveles medios, señalando la presencia de un grupo moderado con síntomas de agotamiento laboral. Un único participante (1,4%) exhibió un nivel alto de Síndrome de Burnout, sugiriendo la existencia de un caso aislado con una carga significativa de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Estos resultados proporcionan una visión detallada de la distribución del Síndrome de Burnout en la muestra, destacando la importancia de considerar estrategias de intervención y prevención (Ver tabla 1).

Tabla 3.

Nivel de síndrome de burnout

Síndrome de burnout	Frecuencia	Porcentaje
Alto	1	1,4%
Medio	19	27,1%
Bajo	50	71,4%
Total	70	100,0%

En una muestra de 70 participantes evaluados para agotamiento emocional, se observó que la mayoría (75,7%) presentó niveles bajos, indicando una prevalencia generalmente baja de agotamiento emocional en el grupo. Un porcentaje moderado (22,9%) experimentó niveles medios, señalando la presencia de un grupo significativo con síntomas moderados de cansancio emocional. Un único participante (1,4%) exhibió un nivel alto de agotamiento emocional, sugiriendo la existencia de un caso aislado con una carga significativa de fatiga emocional. Estos resultados proporcionan información detallada sobre la distribución de los niveles de

agotamiento emocional en la muestra, resaltando la importancia de abordar y gestionar estos síntomas para promover la salud mental y el bienestar general (Ver tabla 2).

Tabla 4.

Nivel de agotamiento emocional

Agotamiento emocional	Frecuencia	Porcentaje
Alto	1	1,4%
Medio	16	22,9%
Bajo	53	75,7%
Total	70	100,0%

En el marco de una tesis sobre despersonalización en el entorno laboral, se analizaron los niveles de conexión emocional de 70 participantes. Los resultados revelaron que ninguno experimentó un nivel alto de despersonalización, indicando una baja desconexión emocional. Un grupo minoritario (15,7%) mostró niveles medios, sugiriendo cierta desconexión, mientras que la mayoría (84,3%) mantuvo una conexión emocional baja. En general, el estudio destaca una prevalencia generalmente baja de despersonalización en el entorno laboral evaluado, con implicaciones positivas para el bienestar y la satisfacción laboral. Estos resultados ofrecen una base para futuras investigaciones y estrategias que fortalezcan la conexión emocional en el trabajo (Ver tabla 3).

Tabla 5.

Nivel de despersonalización

Despersonalización	Frecuencia	Porcentaje
Medio	11	15,7%
Bajo	59	84,3%
Total	70	100,0%

En una muestra de 70 participantes evaluados para realización personal, se observó que la mayoría (70,0%) presentó niveles bajos, indicando una prevalencia generalmente baja de su propia realización personal. Un porcentaje significativo (15,7%) experimentó niveles altos,

señalando la presencia de un grupo minoritario con un fuerte sentido de realización personal. Otro grupo minoritario (14,3%) mostró niveles medios de realización personal. Estos resultados resaltan la importancia de abordar factores que contribuyan a la realización personal en el entorno laboral para mejorar el bienestar y la satisfacción de los participantes (Ver tabla 4).

Tabla 6.

Nivel de realización personal

Realización personal	Frecuencia	Porcentaje
Alta	11	15,7%
Medio	10	14,3%
Baja	49	70,0%
Total	70	100,0%

En una muestra de 70 participantes evaluados para compromiso organizacional, se observó que la mayoría (55,7%) presentó niveles altos, indicando un fuerte compromiso y conexión con la organización. Un grupo significativo (44,3%) exhibió niveles medios de compromiso. No se registraron participantes con niveles bajos. Estos resultados resaltan una tendencia positiva hacia un entorno laboral donde la mayoría de los participantes están altamente comprometidos con la organización evaluada (Ver tabla 5).

Tabla 7.

Nivel de compromiso organizacional

Compromiso organizacional	Frecuencia	Porcentaje
Alta	39	55,7%
Media	31	44,3%
Total	70	100,0%

En una muestra de 70 participantes, se observa la distribución del componente afectivo de la siguiente manera: el 55,7% muestra niveles altos, el 44,3% presenta niveles medios y no hay participantes con niveles bajos en este componente. En resumen, la mayoría de la muestra exhibe un componente afectivo alto, seguido por un grupo significativo con niveles medios, y ninguno muestra niveles bajos en este aspecto específico (Ver tabla 6).

Tabla 8.

Nivel del componente afectivo

Componente afectivo	Frecuencia	Porcentaje
Alta	39	55,7%
Media	31	44,3%
Baja	0	0,0%
Total	70	100,0%

En una muestra de 70 participantes, se observa la distribución del componente de continuidad de la siguiente manera: el 85,7% muestra niveles medios, el 11,4% presenta niveles altos, y el 2,9% tiene niveles bajos en este componente. En resumen, la mayoría de la muestra exhibe un componente de continuidad en niveles medios, seguido por un grupo más pequeño con niveles altos, y un porcentaje reducido con niveles bajos en este aspecto específico (Ver tabla 7).

Tabla 9.

Nivel del componente de continuidad

Componente de continuidad	Frecuencia	Porcentaje
Alta	8	11,4%
Media	60	85,7%
Baja	2	2,9%
Total	70	100,0%

En una muestra de 70 participantes, se observa la distribución del componente normativo de la siguiente manera: el 78,6% muestra niveles altos, el 21,4% presenta niveles medios, y ningún participante tiene niveles bajos en este componente. En resumen, la mayoría de la muestra exhibe un componente normativo alto, seguido por un grupo significativo con niveles medios, y ninguno muestra niveles bajos en este aspecto específico (Ver tabla 8).

Tabla 10.

Nivel del componente normativo

Componente normativo	Frecuencia	Porcentaje
Alta	55	78,6%
Media	15	21,4%
Baja	0	0,0%
Total	70	100,0%

5.2. Resultados inferenciales

La tabla proporciona estadísticas descriptivas y pruebas de normalidad para cinco dimensiones (Síndrome de Burnout, Agotamiento Emocional, Realización Personal, Despersonalización y Compromiso Organizacional) en una muestra de 70 participantes. La media y desviación estándar indican las tendencias y la variabilidad en cada dimensión. Las máximas diferencias extremas muestran la mayor discrepancia entre los datos y los parámetros normales. Los estadísticos de prueba y la significación asintótica indican que las distribuciones no siguen una distribución normal ($p < 0,001$), lo que sugiere que los datos pueden no ajustarse a una distribución típica y deben interpretarse considerando este hallazgo. En ese sentido, se debe considerar la utilización de la prueba no paramétrica como Rho de Spearman. (Ver tabla 9).

Tabla 11.*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov*

		Síndrome de burnout	Agotamiento emocional	Realización personal	Desperson alización	Compromiso organizacional
N		70	70	70	70	70
Parámetros normales ^{a,b}	Media	1,40	1,40	4,57	14,99	66,8857
	Desv.	,549	,689	5,194	13,205	4,31896
	Desviación					
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,395	,433	,190	,230	,147
	Positivo	,395	,433	,190	,230	,089
	Negativo	-,234	-,281	-,189	-,128	-,147
Estadístico de prueba		,395	,433	,190	,230	,147
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,001 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

El coeficiente de correlación entre "Síndrome de Burnout" y "Compromiso Organizacional" es -0,088, lo que sugiere una correlación débil y negativa entre estas dos variables. Esto indica que a medida que aumenta el síndrome de burnout, hay una ligera tendencia a disminuir el compromiso organizacional, y viceversa. **Sin embargo, la correlación no es estadísticamente significativa ($p = 0,470$), lo que significa que se acepta la hipótesis nula** (Ver tabla 10).

Tabla 12.*Correlación de las variables síndrome de burnout y compromiso organizacional*

Coeficiente de correlación Rho de Spearman	-,088
Sig	,470
N	70

El coeficiente de correlación entre "Compromiso Organizacional" y "Agotamiento Emocional" es -0,109, indicando una correlación débil y negativa entre estas dos dimensiones. Esto sugiere que a medida que disminuye el compromiso organizacional, hay

una leve tendencia al aumento del agotamiento emocional, y viceversa. Sin embargo, la correlación no es estadísticamente significativa ($p = 0,367$), lo que significa que hay evidencia suficiente para aceptar la hipótesis nula de que la correlación es cero. En otras palabras, aunque hay una débil tendencia negativa entre el compromiso organizacional y el agotamiento emocional, **esta relación no es estadísticamente significativa en la muestra evaluada** (Ver tabla 11)

Tabla 13.

Correlación del agotamiento emocional y el compromiso organizacional

Coefficiente de correlación Rho de Spearman	-,109
Sig	,367
N	70

El coeficiente de correlación entre "Compromiso Organizacional" y "Realización Personal" es -0,104, indicando una correlación débil y negativa entre estas dos dimensiones. Esto sugiere que a medida que disminuye el compromiso organizacional, hay una leve tendencia a la disminución de la realización personal, y viceversa. Sin embargo, la correlación no es estadísticamente significativa ($p = 0,390$), lo que significa que hay evidencia suficiente para aceptar la hipótesis nula de que la correlación es cero. **Aunque hay una débil tendencia negativa entre el compromiso organizacional y la realización personal, esta relación no es estadísticamente significativa en la muestra evaluada** (Ver tabla 12).

Tabla 14.

Correlación de la realización personal y el compromiso organizacional

Coefficiente de correlación Rho de Spearman	-,104
Sig	,390

N	70
---	----

El coeficiente de correlación entre "Compromiso Organizacional" y "Despersonalización" es -0,039, indicando una correlación extremadamente débil y negativa entre estas dos dimensiones. Esto sugiere que no hay una relación significativa entre el compromiso organizacional y la despersonalización. La correlación no es estadísticamente significativa ($p = 0,752$), lo que significa que hay evidencia suficiente para aceptar la hipótesis nula de que la correlación es cero. No hay una relación significativa entre el compromiso organizacional y la despersonalización en la muestra evaluada, según los resultados de la correlación de Spearman (Ver tabla 13).

Tabla 15.

Correlación de la despersonalización y el compromiso organizacional

Coeficiente de correlación Rho de Spearman	-,039
Sig	,752
N	70

Discusión

Los niveles bajos de síndrome de burnout observados en la mayoría de los participantes (71.4%) sugieren que, en general, el personal en trabajo remoto presenta una buena salud emocional. Este hallazgo puede estar vinculado a la flexibilidad que ofrece el trabajo remoto en términos de gestión del tiempo y equilibrio entre vida laboral y personal. La presencia de niveles altos de compromiso organizacional en más de la mitad de los participantes (55.7%) indica una conexión positiva con la organización, a pesar de la distancia física.

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre **el síndrome de burnout y compromiso organizacional en el personal en condición de trabajo remoto en una empresa de servicios de consultoría en ingeniería**. En tal sentido, se muestra que la mayoría de los participantes (71,4%) presentó niveles bajos de síndrome de burnout y el 55,7% presentó niveles altos de compromiso organizacional.

En relación a los resultados inferenciales se ha demostrado que existe una correlación débil y negativa (-0,088) entre estas dos variables. Esto indica que a medida que aumenta el síndrome de burnout, hay una ligera tendencia a disminuir el compromiso organizacional, y viceversa. Sin embargo, la correlación no es estadísticamente significativa ($p = 0,470$), lo que significa que se acepta la hipótesis nula.

La correlación débil y no significativa (-0.088, $p = 0.470$) entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional sugiere que, aunque hay una tendencia a la disminución del compromiso a medida que aumenta el burnout, este vínculo no es lo suficientemente fuerte como para ser considerado estadísticamente significativo.

Una razón teórica que podría explicar la falta de relación significativa entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en la investigación es la posible presencia de factores de moderación o variables mediadoras no consideradas (Paz, 2020). Si hay elementos que modulan o influyen en la relación entre estas variables, como sistemas de apoyo organizacional o niveles de autonomía laboral, podrían estar ocultando o atenuando la relación real entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional. La exploración de estos factores podría proporcionar una comprensión más completa de la dinámica entre estas variables específicas al contexto del trabajo remoto en la empresa de servicios de consultoría en ingeniería.

Los resultados de esta investigación revelan un panorama interesante sobre la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en el contexto del trabajo remoto en una empresa de servicios de consultoría en ingeniería. Es crucial abordar

estos hallazgos en el marco de las dinámicas laborales actuales, especialmente en un entorno donde el trabajo remoto ha ganado relevancia.

Es crucial considerar el contexto del trabajo remoto al interpretar estos resultados. La autonomía y flexibilidad proporcionadas por el trabajo remoto pueden actuar como factores mitigantes del burnout, contribuyendo a la baja prevalencia observada. La falta de significancia estadística en la correlación podría indicar que otros factores, específicos del entorno de trabajo remoto, están relacionados en el compromiso organizacional de manera más destacada.

La gestión de la salud emocional y el compromiso organizacional en el trabajo remoto se presenta como un desafío importante. Las estrategias que fomentan la conexión entre los equipos, brindan apoyo emocional y promueven una cultura organizacional sólida pueden ser clave para mantener altos niveles de compromiso. Las intervenciones preventivas y de apoyo emocional, adaptadas al contexto del trabajo remoto, podrían ser beneficiosas para preservar la salud mental de los empleados y fortalecer el compromiso con la organización.

En otras palabras, este estudio proporciona una comprensión valiosa de la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en el trabajo remoto. Para futuras investigaciones, se sugiere explorar más a fondo los factores específicos del trabajo remoto que podrían influir en estas dinámicas, así como implementar estrategias organizativas que fortalezcan el compromiso y mitiguen el riesgo de burnout en este entorno laboral en evolución.

Este resultado es semejante a los resultados encontrados por Girón (2020) quien determinó que existe una correlación inversa significativa débil entre los constructos, es decir, la población estudiada tiende a tener una percepción correcta sobre el compromiso organizacional. Otro estudio similar fue la de Bravo (2020) quien encontró que tras la prueba estadística el coeficiente Rho de Spearman siendo igual a 0,381 y un $p = .0$ ($p < .05$),

concluyó que existe relación media entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional. Otro estudio fue la realizada por Abed (2019) quien luego de evaluar a 51 trabajadores de una empresa de salud determinó que existe una correlación negativa baja de -0.232, siendo la correlación de manera inversa entre el compromiso laboral y síndrome de burnout, presentándose que al aumentar el compromiso laboral hay menos tendencia a generarse síndrome de burnout en los profesionales de la salud oral de una Clínica Odontológica Especializada.

Por otro lado, respecto al objetivo específico 1, sobre el agotamiento emocional la mayoría de los participantes (75,7%) exhibieron niveles bajos de agotamiento emocional, sugiriendo que la fatiga emocional severa es relativamente infrecuente en este conjunto de individuos. Esta observación inicial es alentadora, ya que indica que la mayoría del grupo parece tener una capacidad razonable para gestionar el estrés y mantener niveles de agotamiento emocional bajos.

Es relevante destacar el grupo moderado, que representa el 22,9% de la muestra. Este porcentaje sugiere la existencia de un subgrupo significativo que experimenta niveles moderados de agotamiento emocional. Este hallazgo puede ser clave para la implementación de intervenciones específicas dirigidas a este grupo particular. Estrategias de gestión del estrés y programas de bienestar podrían ser particularmente útiles para este segmento de la población, contribuyendo así a prevenir la progresión hacia niveles más altos de agotamiento emocional.

El caso aislado de un participante (1,4%) con niveles altos de agotamiento emocional destaca la importancia de la identificación temprana de casos más graves. Aunque es un porcentaje pequeño, este resultado subraya que existen individuos dentro de la muestra que enfrentan una carga significativa de fatiga emocional. Este hallazgo destaca la necesidad de medidas específicas de apoyo y atención para aquellos que experimentan niveles más altos de agotamiento emocional, ya que pueden requerir intervenciones más intensivas y

personalizadas. No obstante Girón (2020) en el resultado de su estudio refiere que las correlaciones positivas hay una tendencia general de que estas dimensiones aumenten juntas. Es decir, a medida que una dimensión del síndrome de burnout aumenta, también tiende a hacerlo otra.

Con respecto a la comprobación de la primera hipótesis específico, la correlación entre el compromiso organizacional y el agotamiento emocional se calculó en $-0,109$, lo que sugiere una débil relación negativa entre estas dos dimensiones. Este resultado indica que, en general, a medida que el compromiso organizacional disminuye, hay una ligera tendencia al aumento del agotamiento emocional, y viceversa. Sin embargo, es crucial tener en cuenta que esta relación es débil, lo que significa que no hay una asociación fuerte entre estas variables.

El hecho de que el coeficiente de correlación no sea estadísticamente significativo ($p = 0,367$) indica que no hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula de que la correlación entre el compromiso organizacional y el agotamiento emocional es cero. En términos más sencillos, la débil tendencia negativa observada no es lo suficientemente fuerte como para afirmar con confianza que hay una conexión real entre estas dos dimensiones en la muestra evaluada.

Este hallazgo puede tener importantes implicaciones para la comprensión de la dinámica entre el compromiso organizacional y el agotamiento emocional en el contexto específico de tu estudio. Aunque la relación no es estadísticamente significativa, es relevante destacar que los resultados indican una ligera tendencia, lo que podría sugerir que existe una dirección débil pero no concluyente en la relación entre estas dos variables.

Respecto a la dimensión de despersonalización destaca, en primer lugar, que ninguno de los participantes experimentó un nivel alto de despersonalización, lo que sugiere que la desconexión emocional extrema es una excepción en este entorno laboral específico. Esta observación inicial es alentadora y puede indicar un nivel general de salud emocional en el

lugar de trabajo. Bravo, 2020 en su estudio hace referencia respecto a este resultado similar indicando que éste dato cobra relevancia si se tiene en cuenta que la despersonalización corresponde a la segunda etapa del síndrome de Burnout, y aunque no se encuentra en una proporción significativa de la muestra, puede indicar condiciones del lugar de trabajo o relacionadas con éste que están afectando la salud y el bienestar de algunas personas.

La presencia de un grupo minoritario (15,7%) con niveles medios de despersonalización sugiere la existencia de cierta desconexión emocional en una proporción reducida de los participantes. Este hallazgo podría ser valioso para identificar posibles áreas de intervención. Sería interesante explorar las causas y los factores contribuyentes que podrían estar relacionados con esta desconexión emocional moderada, con el objetivo de implementar estrategias específicas para este grupo.

Por otro lado, la gran mayoría de los participantes (84,3%) mantuvo una conexión emocional baja en el entorno laboral. Este resultado, aunque indica una prevalencia significativa de bajos niveles de conexión emocional, sugiere que la despersonalización extrema no es común en este grupo. Sin embargo, la baja conexión emocional podría tener implicaciones para la satisfacción laboral y el bienestar general de los empleados. En conclusión, se resalta la prevalencia generalmente baja de despersonalización en el entorno laboral evaluado. Esta observación tiene implicaciones positivas para el bienestar y la satisfacción laboral de los participantes. La baja incidencia de despersonalización extrema sugiere que, en términos generales, este entorno laboral puede estar cultivando una conexión emocional saludable entre los empleados y la organización.

Con respecto a la comprobación de la segunda hipótesis específica, la correlación entre compromiso Organizacional y despersonalización, arrojó un coeficiente de $-0,039$, indicando una correlación extremadamente débil y negativa entre estas dos dimensiones. Este resultado sugiere que la relación entre el compromiso organizacional y la

despersonalización es mínima y carece de significancia práctica. En otras palabras, no hay una asociación clara entre estas variables en la muestra evaluada.

El hecho de que la correlación no sea estadísticamente significativa ($p = 0,752$) refuerza la idea de que no hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula de que la correlación entre el compromiso organizacional y la despersonalización es cero. En términos simples, los resultados indican que la débil conexión observada entre estas dimensiones podría deberse al azar y no refleja una relación genuina en la población subyacente.

La ausencia de una relación significativa entre el compromiso organizacional y la despersonalización en la muestra evaluada sugiere que, en este contexto específico, el grado de compromiso con la organización no está asociado de manera notable con la despersonalización. Este hallazgo puede tener implicaciones importantes para la comprensión de los factores que contribuyen a la despersonalización en el entorno laboral.

Es esencial destacar que la falta de significancia estadística no invalida la importancia de estos resultados; más bien, subraya la necesidad de ser cautelosos al interpretar la relación entre el compromiso organizacional y la despersonalización en este contexto particular. Sería útil explorar posibles razones detrás de la falta de asociación, como factores específicos del entorno laboral o características de la muestra. Los resultados indican una correlación extremadamente débil y no significativa entre el compromiso organizacional y la despersonalización en la muestra evaluada. Estos hallazgos resaltan la importancia de considerar contextos específicos al analizar la relación entre variables psicológicas en el ámbito organizacional y sugieren que, al menos en este caso, el compromiso organizacional no parece tener un impacto sustancial en la despersonalización de los empleados.

Finalmente, en la dimensión de realización personal los resultados revelan una imagen compleja y matizada de la conexión de los participantes con su trabajo. La mayoría de los participantes (70,0%) exhibe niveles bajos de realización personal, señalando una

prevalencia generalmente baja de este componente en el grupo estudiado, Grion (2020) obtiene un bajo nivel en esta dimensión conllevando a este hallazgo inicial destacar la importancia de explorar y abordar los factores que podrían estar limitando la realización personal en este entorno laboral específico.

No obstante, es alentador observar que un grupo significativo (15,7%) experimenta niveles altos de realización personal. Este subconjunto minoritario podría ser considerado como un caso de éxito dentro del entorno, y su estudio adicional podría arrojar luz sobre prácticas, políticas o aspectos organizativos que contribuyen de manera positiva a la realización personal.

Además, otro grupo minoritario (14,3%) presenta niveles medios de realización personal, lo que sugiere la existencia de una oportunidad para intervenciones dirigidas a elevar su satisfacción y sentido de logro en el trabajo. Entender los factores que contribuyen a este nivel intermedio podría revelar áreas de mejora y orientar estrategias específicas para este segmento de empleados.

La identificación de estos grupos con diferentes niveles de realización personal subraya la diversidad de experiencias dentro del entorno laboral estudiado. Esta diversidad plantea la necesidad de un enfoque personalizado en las intervenciones y políticas que buscan mejorar la realización personal de los empleados. No hay un enfoque único que se adapte a todos, y comprender estas variaciones individuales es crucial para implementar estrategias efectivas.

Con respecto a la comprobación de la tercera hipótesis específica, La correlación entre compromiso Organizacional y realización Personal, revela un coeficiente de $-0,104$, indicando una correlación débil y negativa entre estas dos dimensiones. Este resultado sugiere que, en general, a medida que disminuye el compromiso organizacional, existe una ligera tendencia a la disminución de la realización personal, y viceversa. Sin embargo, es

fundamental tener en cuenta que esta relación es débil, lo que implica que la asociación entre estas variables no es sustancial.

El hecho de que la correlación no sea estadísticamente significativa ($p = 0,390$) indica que no hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula de que la correlación entre el compromiso organizacional y la realización personal es cero. En otras palabras, en la muestra evaluada, no se puede afirmar con confianza que la débil tendencia negativa observada no sea simplemente el resultado de variabilidad aleatoria.

Aunque se detecta una débil tendencia negativa entre el compromiso organizacional y la realización personal, la falta de significancia estadística sugiere que esta relación no es lo suficientemente robusta como para considerarla como una asociación genuina en la población subyacente. Es esencial interpretar estos resultados con precaución y considerar posibles factores contextuales o limitaciones del estudio que podrían haber influido en la falta de significancia estadística.

Este hallazgo podría tener implicaciones significativas para comprender la interacción entre el compromiso organizacional y la realización personal en el contexto específico de tu investigación. Sería valioso explorar más a fondo otras variables que podrían modular esta relación o considerar posibles intervenciones organizacionales que puedan tener un impacto en la realización personal de los empleados. Aunque se observa una débil tendencia negativa entre el compromiso organizacional y la realización personal, la falta de significancia estadística sugiere que esta relación no es concluyente en la muestra evaluada. Sería importante profundizar en la comprensión de los factores que influyen en la conexión entre estas dos dimensiones y para explorar posibles estrategias de mejora en el ámbito organizacional.

Es importante considerar posibles limitaciones en la muestra o el diseño del estudio que podrían haber afectado la capacidad para detectar una relación más fuerte. Además, sería interesante explorar otras variables o contextos que podrían influir en la relación entre el

compromiso organizacional y el agotamiento emocional. Aunque se observa una débil tendencia negativa entre el compromiso organizacional y el agotamiento emocional, la falta de significancia estadística sugiere que esta relación no es lo suficientemente robusta como para hacer afirmaciones definitivas. Se podría sugerir que futuras investigaciones exploren más a fondo esta dinámica, considerando posibles variables moderadoras o mediadoras que podrían influir en la relación entre estas dos dimensiones.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones generales y específicas

- El coeficiente de correlación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional resultó un p valor = 0,470, esto quiere decir que se acepta la hipótesis nula, que no existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional.
- El coeficiente de correlación entre el agotamiento emocional y el compromiso organizacional resultó un p valor = 0,367, esto quiere decir que se acepta la hipótesis nula, que no existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y el compromiso organizacional.
- El coeficiente de correlación entre la realización personal y el compromiso organizacional resultó un p valor = 0,390, esto quiere decir que se acepta la hipótesis nula, que no existe una relación significativa entre la realización personal y el compromiso organizacional.
- El coeficiente de correlación entre la despersonalización y el compromiso organizacional resultó un p valor = 0,752, esto quiere decir que se acepta la hipótesis

nula, que no existe una relación significativa entre la despersonalización y el compromiso organizacional.

6.2. Recomendaciones

- Se recomienda llevar a cabo investigaciones adicionales como un estudio longitudinal del síndrome de burnout y el compromiso organizacional para entender mejor los factores que impactan la relación entre estas dos variables, así como para identificar posibles estrategias de mejora en entornos laborales. Se sugiere explorar en detalle los elementos específicos del trabajo remoto que podrían influir en estas dinámicas, como la autonomía, la comunicación virtual y el apoyo de la organización.
- Dado que la mayoría de los participantes presentan niveles bajos de síndrome de burnout, se sugiere continuar y fortalecer las estrategias que fomentan la salud emocional en el trabajo remoto. Programas de bienestar, apoyo emocional y actividades que promuevan el equilibrio entre vida laboral y personal pueden contribuir a mantener altos niveles de bienestar.
- Considerando la diversidad de experiencias identificada en la investigación, se recomienda adoptar un enfoque personalizado en las intervenciones y políticas. Identificar y atender las necesidades específicas de los grupos con diferentes niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal puede ser clave para el éxito de las estrategias implementadas.
- Considerando que un grupo significativo experimenta niveles moderados de agotamiento emocional, se recomienda implementar estrategias específicas para este grupo. Programas de gestión del estrés y bienestar podrían ser particularmente útiles para prevenir la progresión hacia niveles más altos de agotamiento emocional.

- Dado que la baja conexión emocional podría tener implicaciones para la satisfacción laboral y el bienestar general, se sugiere promover actividades y prácticas que fomenten una conexión emocional saludable entre los empleados y la organización. La comunicación efectiva y la creación de espacios virtuales para la interacción social pueden ser estrategias útiles.

6.3. Resumen

Esta tesis se generó con el objetivo de determinar la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en el personal en condición de trabajo remoto en una empresa de servicios de consultoría en ingeniería. Fue desarrollada bajo un enfoque cuantitativo un diseño no experimental transversal y de tipo descriptivo y correlacional.

La muestra empleada fue de 90 profesionales, a quienes se les suministró dos instrumentos. El primero midió el síndrome de burnout a partir de 22 ítems también dimensionados en 3 escalas, y un segundo que evaluó el compromiso organizacional a partir de 22 ítems en tres dimensiones válidos y confiables

Los resultados dan a conocer que, en cuanto al síndrome de burnout la mayoría de los participantes (71,4%) presentó niveles bajos de síndrome de burnout. Sin embargo, una proporción significativa del 27,1% mostró niveles medios, señalando la presencia de un grupo moderado con síntomas de agotamiento laboral. Con respecto al compromiso organizacional, la mayoría (55,7%) de los profesionales estudiados presentó niveles altos, indicando un fuerte compromiso y conexión con la organización. Adicional a ello, un grupo significativo (44,3%) exhibió niveles medios de compromiso. En conclusión, En relación a los resultados inferenciales se ha demostrado que existe una correlación débil y negativa (-0,088) entre estas dos variables. Esto indica que a medida que aumenta el síndrome de burnout, hay una ligera tendencia a disminuir el compromiso organizacional, y viceversa. Sin embargo, la

correlación no es estadísticamente significativa ($p = 0,470$), lo que significa que se acepta la hipótesis nula.

Términos clave: Síndrome de burnout, compromiso organizacional, trabajadores en condición remota.

6.4. Abstract

This thesis was generated with the objective of determining the relationship between burnout syndrome and organizational commitment in personnel working remotely in an engineering consulting services company. A non-experimental cross-sectional, descriptive and correlational design was developed under a quantitative approach.

The sample used was 90 professionals, who were provided with two instruments. The first measured burnout syndrome from 22 items also dimensioned in 3 scales, and a second that evaluated organizational commitment from 22 items in three valid and reliable dimensions.

The results reveal that, in terms of burnout syndrome, the majority of participants (71.4%) presented low levels of burnout syndrome. However, a significant proportion of 27.1% showed medium levels, indicating the presence of a moderate group with symptoms of work exhaustion. Regarding organizational commitment, the majority (55.7%) of the professionals studied presented high levels, indicating a strong commitment and connection with the organization. In addition to this, a significant group (44.3%) exhibited medium levels of commitment. In conclusion, In relation to the inferential results, it has been shown that there is a weak and negative correlation (-0.088) between these two variables. This indicates that as burnout syndrome increases, there is a slight tendency to decrease organizational commitment, and vice versa. However, the correlation is not statistically significant ($p = 0.470$), which means that the null hypothesis is accepted.

Key terms: Burnout syndrome, organizational commitment, remote workers.

Referencias

- Abed, K. (2029). *Compromiso Laboral y Síndrome de Burnout en Profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima – 2019* [Tesis de Maestro en Gestión de Servicios de salud, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional – Universidad César Vallejo.
- Ademir, A., Monteiro, G., Sandoval, N., y Ziebell, M. (2019). Predictor variables for burnout among nursing professionals. *Revista de Psicología*, 37(1), 319-348. <https://doi.org/10.18800/psico.201901.011>
- Álvarez, G. (2008). Determinantes del compromiso organizacional: ¿Están los trabajadores a tiempo parcial menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo? *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 18, 73–88. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3083648>
- Apgar, M. (1998). The alternative workplace: changing where and how people work. *Harvard business review*, 76(3), 121–136.
- Argomedo J. (2013). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en personal civil de una institución de Lima Metropolitana* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo], Repositorio institucional – Universidad César Vallejo.
- Arias, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. *Revista Contaduría y Administración*, (200), 5 – 12. <http://www.ejournal.unam.mx/rca/200/RCA20001.pdf>

- Arteaga, I. (2014) Conducta humana en el ambiente laboral. Ponencia presentada en SASE 18th Annual Meeting on Socio-Economics, Mes de Julio, Budapest, Hungría.
- Bailey, D., y Kurland, N. (2002). A review of telework research: Findings, new directions, and lessons for the study of modern work. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 383 – 400. <https://doi.org/10.1002/job.144>
- Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66(1), 350-360. <https://www.jstor.org/stable/2773219>
- Bentanzos, a, Andrade, d. y Paz. F. (2006) Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología de Trabajo y de las Organizaciones*, (22), 25 - 43. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317045002.pdf>
- Bersin, J. (20 de febrero de 2015). *A new model for employee engagement: weekend reading*. The Wall Street Journal. <https://bit.ly/3dXD7f>
- Betanzos, N., Andrade, P., y Paz, F. (2006). Dimensions of organizational commitment among Mexican. *Revista de Psicología del trabajo y de las Organizaciones*, 22 (1), 25–43. <http://www.redalyc.org/pdf/2313/231317045002.pdf>
- Bravo, M.R. (2020). *Síndrome de Burnout relacionado con el compromiso organizacional de los trabajadores de un hospital público en enero-marzo 2020* [Tesis de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional - Universidad César Vallejo.
- Burnout Catt (2021) teoría del desarrollo emocional. Fondo de Cultura. México.
- Buzzetti, B. (2005). Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en Dirigentes del Colegio de Profesores A.G. de Chile [Tesis de licenciatura, Universidad de Chile]. Repositorio institucional – Universidad de Chile.

- Cascio, W. (2000). Managing a virtual workplace. *Academy of Management Executive*, 14(3), 81–90. <https://doi.org/10.5465/ame.2000.4468068>
- Catt, M. (02 de marzo de 2021). *Burnout: how it hurts, what can help*. Cornell Chronicle. <https://news.cornell.edu/stories/2021/03/burnout-how-it-hurts-what-can-help>
- CEPAL/OIT. (2020). El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19). *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe*, No 22 (LC/TS.2020/46). <https://bit.ly/3G0mtc4>
- Chandran, N., Subramaniam, A., y Binti, M. (2019). Impact of job burnout, job security and organizational commitment on turnover intention among credit counseling and debt management agency employees in Kuala Lumpur. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 7(5), 389-397. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v4i2.5906>
- Congreso de la República. (2019). *Ley N° 30947, Ley de la Salud Mental*. <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/1423694-30947>
- Congreso de la República. (2020). *Decreto de Urgencia N°127-2020, Decreto de urgencia que establece el otorgamiento de subsidios para la recuperación del empleo formal en el sector privado y establece otras disposiciones*. <https://www.gob.pe/institucion/presidencia/normas-legales/1372891-n-127-2020>
- Cooper, C., y Kurland, N. (2002). Telecommuting, professional isolation, and employee development in public and private organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 511–532. <https://doi.org/10.1002/job.145>
- Corporate Wellness Magazine (2020). *Employee Burnout Increasing During the Pandemic*. <https://www.corporatewellnessmagazine.com/article/employee-burnout-increasing-during-the-pandemic>
- Dafne (31 de Julio de 2020). *El síndrome de burnout y bienestar laboral*. Bumeran. <https://www.bumeran.com.mx/noticias/el-sindrome-de-burnout-y-bienestar-laboral/>

- Daniels, K., Lamond, D., y Standen, P. (2001). Teleworking: Frameworks for organizational research. *Journal of Management Studies*, 38(8), 1151–1185. <https://doi.org/10.1111/1467-6486.00276>
- Enginyurt, O. *et al* (2016). Relationship between organisational commitment and burnout syndrome: a canonical correlation approach. *Australian Health Review*, 40(2), 181-187. <https://doi.org/10.1071/AH14177>
- Espinoza, K. (2018). *Síndrome de Burnout en el marco del buen desempeño docente en la Institución Educativa Josefa Carrillo y Albornoz, del distrito de Lurigancho, 2015* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio institucional – Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- García, J., Herrero, S. y León, J. (2007). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory (MBI) en una muestra de trabajadores del Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Sevilla. *Apuntes de Psicología*, 25(2), 157-174. <https://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/122/124>
- George, D., y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon. <https://bit.ly/329N5VO>
- Gil-Monte (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista Psicología Científica.com*, 3(5). <https://bit.ly/3dTeYnQ>
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1999). Testing for the Factorial Validity of the MBI: Results for a multioccupational sample. *Psicothema*, 11(3), 679-689. <https://bit.ly/30yhkpe>
- Girón, R. y Serruto, Y. (2020). Relación del síndrome de Burn Out y el compromiso organizacional en personas que trabajan y estudian en una Universidad del Norte. *Educare Et Comunicare*, 8 (1), 4-13. <https://doi.org/10.35383/educare.v8i1.320>

- Golden, T., Veiga, J., y Simsek, Z. (2006). Telecommuting's differential impact on work-family conflict: Is there no place like home? *Journal of Applied Psychology*, 91(6), 1340 - 1350. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.6.1340>
- González, L. y Concha, A. (1995). Dimensiones del compromiso organizacional. *Universidad de Salamanca*, 89–103. <https://bit.ly/3GRgjIr>
- González, T y Guillen, M. (2008). Organizational Commitment: A Proposal for a Wider Ethical Conceptualization of 'Normative Commitment'. *Journal of Business Ethics*, 78(3), 401 – 414. <https://doi.org/10.1007/s10551-006-9333-9>
- Goss-Sampson MA. (19 de mayo de 2020). *Bayesian Inference in JASP: A Guide for Students*. University of Amsterdam: JASP team [revista en internet]. <http://dx.doi.org/10.17605/OSF.IO/CKNXM>.
- Harrison (1983) *El desarrollo emocional*. en J. David Singer (Ed.), *Política Internacional Cuantitativa perspectivas y Evidencia*.
- Hernández (2014) *Metodología de la Investigación Holística*. Caracas Venezuela. SYPAL.
- Hernández Nieto, R. (2011). *Instrumentos de recolección de datos en ciencias sociales y ciencias biomédicas*. Universidad de Los Andes-Facultad de Humanidades y Educación. <https://bit.ly/3maNf6F>
- Hernández, l. y Nieto, t. (2011) *Paradigma y Metodología de la Investigación Venezuela*. Episteme
- .
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Education. <https://bit.ly/3EZnFck>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017). *Perú: Estructura empresarial, 2016*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1445/libro.pdf

- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2021). *Sector servicios prestados a empresas se incrementó 48,44% durante junio de 2021*. <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/sector-servicios-prestados-a-empresas-se-incremento-4844-durante-junio-de-2021-13074/>
- Loli, A. (2006). Compromiso organizacional de los trabajadores de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas. *Revista de Investigación en psicología*, 9(1), 37 – 67. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2238204>
- López, J. (2018). *Compromiso organizacional y Síndrome de Burnout en tecnólogos médicos del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2018* [Tesis de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional - Universidad César Vallejo.
- Manzano-García, G. y Ayala-Calvo, J. (2013). New perspectives: Towards an integration of the concept "Burnout" and its explanatory models. *Anales de Psicología*, 29(3), 800-809. <https://psycnet.apa.org/record/2013-35037-019>
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 13 (112), 42 - 80. <https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
- Martínez, R., et al. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de spearman caracterización. *Revista Habanera Ciencias Médicas.*, 8 (2) ISSN 1729-519X. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017
- Maslach C., Jackson, S. y Leiter, M. (2009). Measuring Burnout. *Oxford: The Oxford Handbook of Organizational Well-Being*. DOI:10.1093/oxfordhb/9780199211913.003.0005
- Maslach, C. & Jackson, S. (1986). Maslach Burn-out inventory manual. *California: Consulting Psychologists Press*.
- Maslach, C. (2003). Job burnout: New Directions in Research and Intervention. *Curr Dir Psychologic Science*, 12, 92 - 189. <https://doi.org/10.1111/1467-8721.01258>

- Maslach, C. (2006). Understanding job burnout. En A. Rossi, P. Perrewe y S. Sauter (Eds). *Stress and quality of working life: current perspectives in occupational health*, 351 - 357.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia & Trabajo*, 11(32), 37 - 43. <https://cutt.ly/6kqiiKu>
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981) The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99 – 113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., y Leiter, M. (2016). Burnout. En G. Fink (Ed.). *Stress: Concepts, Cognition, Emotion and Behavior*, 1, 351 - 357). <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-800951-2.00044-3>.
- Merino, M., Carrera, F., Arribas, N., Martínez, A., Vásquez, P., Vargas, A., y Fikri, N. (2018). Burnout y factores de riesgo psicosocial en el personal de un hospital de larga estancia. *Reports in Public Health*, 34(11), 1 - 18. <https://doi.org/10.1590/0102-311x00189217>
- Meyer, J. & Allen, N. (1991). Tres componentes, conceptualización del compromiso organizacional. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61 – 98.
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource 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., Allen, N. y Smith, C. (1993). Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78 (4), 538 – 551. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.4.538>
- Mowday, R.T (1982). Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover. *California Academic Press*.

- Nesher, H. y Sonnentag, S. (2019). The effects of employee burnout on customers: an experimental approach. *Work & Stress*, 34(2), 1 – 21. <https://doi.org/10.1080/02678373.2019.1577312>.
- Neves, T., Graveto, J., Rodrigues, V. Marôco, J. y Parreira, P. (2018). Compromiso organizacional, cualidades psicométricas e invarianza del cuestionario de Meyer y Allen para enfermeros portugueses. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, (26), 1 – 11. doi:<http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.2407.3021>
- Observatorio de Recursos Humanos. (15 de septiembre de 2020). *El 45% de los trabajadores sufre estrés laboral*. Observatorio RH. <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-45-de-los-trabajadores-sufre-estres-laboral.html>
- Organización Internacional del Trabajo (2016). Las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) y financieros. *Departamento de Políticas Sectoriales*. <https://bit.ly/3IYmXhF>
- Organización Mundial de la Salud. (28 de mayo de 2019). El burnout es un “fenómeno ocupacional”: Clasificación Internacional de Enfermedades. *WHO*. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
- Paz, M. (2020) *El proceso laboral psicológico*. México. Universidad Americana de Acapulco.
- Pines, a. (1993) *desarrollo empresarial analítico*. México: Editorial Limusa
- Ramos, R. (2018). *Compromiso Organizacional en conductores de transporte de carga de una empresa del Callao [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal]*. Repositorio institucional – Universidad Nacional Federico Villarreal
- Robbins S. y Judge T. (1998). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación. <https://bit.ly/3pZc5HW>

- Sánchez, C. (2018). *Síndrome de burnout y compromiso organizacional en docentes del distrito el Porvenir, 2017* [Tesis de licenciatura en Psicología, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional – Universidad César Vallejo
- Sariisik, M., Zengin, B., Bogan, E., & Bora, B. (2019). The impact of burnout on organizational commitment: a study of public sector employees in Turkey. *Journal of Global Business Insights*, 4(2), 106- 118. <https://doi.org/10.5038/2640-6489.4.2.1066>.
- Schaufeli, W. y Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: a critical analysis*. Taylor & Francis. <https://doi.org/10.1201/9781003062745>
- Silva, Y., Carena, M. y Canuto, M., (2013) Niveles de engagement y burnout en voluntarios universitarios. Un estudio exploratorio y descriptivo. *Boletín de Psicología*, 108, 37-57. <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N108-3.pdf>
- Silva-Gomes, R. y Silva-Gomes, V. (2020). Pandemia de la COVID-19: síndrome de burnout en profesionales sanitarios que trabajan en hospitales de campaña en Brasil. *Enfermería Clínica*, 31(2), 128 – 129. <http://dx.doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.10.011>.
- Tinoco-León, A. (2008). Integración Empresarial, una posición estratégica. *Interfases*, (3), 29-39. <http://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Interfases/article/view/160>
- Tormo Carbó, G. y Oisca Segovia, A. (2011). Antecedentes Organizacionales y Personales de las Intenciones de Compartir Conocimiento: Apoyo, Clima y Compromiso en la Organización. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(3), 213-226. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231322132006.pdf>
- Tumbaco, A. (2021). Síndrome Burnout y su influencia en el compromiso organizacional de los profesionales de salud del centro de salud tipo c “Venus de Valdivia” 2020 [Tesis de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio institucional – Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Vásquez, J., Maruy, A., Verne, E. (2014). Frecuencia del Síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014. Lima, Perú. *Revista de Neuropsiquiatría*. 77(3). P. 168-174.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v77n3/a05v77n3.pdf>

World Health Organization. (12 de Agosto de 2018) International Classification of Diseases. 11th revision (ICD-11) [Internet]. WHO. 2018.
<http://www.who.int/classifications/icd/en/>

Anexos

Anexo 1

Consentimiento de permiso informado

Investigador

He informado a los trabajadores del propósito y objetivo de la aplicación del Cuestionario de Compromiso Organizacional y Cuestionario de Maslach Burnout Inventory. Todas las preguntas que el (la) trabajador(a) ha hecho le han sido contestadas de manera adecuada. Así mismo, he leído y explicado adecuadamente el consentimiento informado. Se da la posibilidad de dejar de contestar al cuestionario cuando el (la) trabajador(a) lo considere.

Nombre del investigador: Liseth Torres Alvarado

Firma:

Alumno(a)

He entendido la información que se expone en este consentimiento y me han respondido las dudas e inquietudes surgidas.

Autorización: Estoy de acuerdo o acepto participar en el presente estudio.

Para constancia,

Nombre del colaborador:

Fecha:

Firma:

Anexo 2

Ficha de datos sociodemográfico

FECHA:

Responde con total sinceridad las siguientes preguntas:

1. Sexo: Masculino / Femenino
2. Edad:
3. Grado académico: Egresado, Bachiller, Titulado, Magister
4. Nivel ocupacional: Practicante Profesional, Profesional I, Profesional II, Profesional III, Jefe de Proyecto, Gerente de área.
5. Estado civil: Soltera / Casado / Divorciado / Viudo
6. Número de hijos: 0 / 1/2/3/4/5 o más
7. Modalidad de trabajo: Presencial / Remoto
8. En caso de marcar trabajo remoto ¿Cuenta con espacio específico para realizar labores? Sí / No

Fuente: Elaboración propia