



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS:**

**“SÍNDROME DE BURNOUT Y COMPROMISO  
ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UNA  
EMPRESA DE SERVICIOS DE UNA PLANTA INDUSTRIAL  
EN LIMA-ESTE, 2018.”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**

**BACH. PATRICIA DE LA CRUZ ORIZANO**

**LIMA –PERÚ**

**2018**

## ASESOR DE TESIS

.....  
Dra. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTÁROLA

## **JURADO EXAMINADOR**

---

**DR. PEDRO PABLO ALVAREZ FALCONI**  
Presidente

---

**DR. YRENEO EUGENIO CRUZ TELADA**  
Secretario

---

**MG. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO**  
Vocal

## **DEDICATORIA**

A mi madre Bertha, por su apoyo y comprensión, por ejemplo, de perseverancia y firmeza infundada, por el coraje demostrado para salir adelante y por su amor.

Finalmente, a mi hija Fátima, por comprender mi falta de tiempo, por el cariño y amor que me brinda en todo momento.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, a mi casa de estudios, la universidad Privada Telesup, por las herramientas y profesionales que contribuyeron con el desarrollo de la presente.

A mi asesora por la dedicación y apoyo brindado, por el respeto a mis sugerencias e ideas y por la dirección y sencillez que ha facilitado para la realización de esta investigación.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación del Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios de una planta industrial en Lima-Este, 2018. La población consistió en 439 trabajadores, tomándose como muestra a 150 trabajadores, de ambos géneros entre 20 hasta los 55 años, los sujetos para la muestra fueron seleccionados a función de su accesibilidad a criterio personal e intencional. Se llegó a la conclusión que el 52% de la muestra tiene un nivel medio del síndrome de Burnout, por otro lado, el 48% tiene nivel alto del síndrome de Burnout, a su vez se concluyó que el 74,2% tiene nivel bajo de compromiso organizacional, el 24,5% tiene nivel medio en compromiso organizacional, por último, el 0,7% obtuvo nivel alto de compromiso organizacional.

**Palabras clave:** Síndrome de Burnout, compromiso organizacional, correlacional.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the relationship of Burnout Syndrome and organizational commitment in workers of a service company of an industrial plant in Lima-Este, 2018. The population consisted of 439 workers, taking as sample 150 workers, of both genders between 20 and 55 years old, subjects for the sample were selected based on their accessibility to personal and intentional criteria. It was concluded that 52% of the sample has a medium level of Burnout syndrome, on the other hand, 48% have high level of Burnout syndrome, in turn it was concluded that 74.2% have low level of organizational commitment, 24.5% have a medium level of organizational commitment, finally, 0.7% obtained a high level of organizational commitment.

**Keywords:** Burnout syndrome, organizational commitment, correlation.

# ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>ASESOR DE TESIS</b> .....	<b>ii</b>
<b>JURADO EXAMINADOR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>v</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO</b> .....	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>xi</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>xii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>15</b>
1.1. Planteamiento del Problema .....	15
1.2. Formulación del problema.....	16
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos.....	16
1.3. Justificación del estudio .....	17
1.4. Objetivo de la investigación.....	18
1.4.1. Objetivo General .....	18
1.4.2. Objetivos específicos .....	18
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>19</b>
2.1. Antecedentes de la investigación.....	19
2.2.1. Antecedentes nacionales.....	19
2.2.2. Antecedentes internacionales.....	22
2.2. Bases teóricas de las variables.....	24
2.2.1. Síndrome de Burnout.....	24
2.3. Definición de términos básicos .....	33



<b>III. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>36</b>
3.1. Hipótesis de la investigación .....	36
3.1.1. Hipótesis general .....	36
3.1.2. Hipótesis específicas .....	36
3.2. Variables de estudio .....	36
3.2.1. Definición conceptual.....	36
3.2.2. Definición operacional.....	38
3.3. Tipo y nivel de la investigación.....	40
3.3.1. Tipo de la investigación .....	40
3.3.2. Nivel de la investigación .....	40
3.4. Diseño de la investigación.....	40
3.5. Población y muestra de estudio .....	41
3.5.1. Población .....	41
3.5.2. Muestra .....	41
3.5.3. Muestreo .....	41
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	41
3.6.1. Técnicas de recolección de datos .....	41
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	42
3.7. Métodos de análisis de datos.....	46
3.8. Aspectos éticos .....	46
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>48</b>
4.2. Datos sociodemográficos .....	48
4.3. Resultados de niveles por instrumento .....	50
4.4. Prueba de Hipótesis: .....	52
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>56</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>58</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>59</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>60</b>

<b>ANEXOS .....</b>	<b>64</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	65
Anexo 2: Matriz de operacionalización .....	66
Anexo 3: Instrumentos .....	67
Anexo 4: Validación de instrumentos .....	69
Anexo 5: Matriz de datos .....	83

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> <i>Operacionalización de las variables, Aliaga (2016)</i> .....	39
<b>Tabla 2.</b> <i>Validación del instrumento cuestionario de síndrome de Burnout</i> .....	44
<b>Tabla 3.</b> <i>Validación del instrumento cuestionario compromiso organizacional</i> .....	44
<b>Tabla 4.</b> <i>Confiabilidad variable síndrome de burnout</i> .....	45
<b>Tabla 5.</b> <i>Confiabilidad variable compromiso organizacional</i> .....	45
<b>Tabla 6.</b> <i>Niveles de confiabilidad de instrumentos de las variables de síndrome de Burnout y compromiso organizacional</i> .....	45
<b>Tabla 7.</b> <i>Distribución de frecuencias y porcentajes de los datos sociodemográficos por edad en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial en Lima-Este, 2018.</i> .....	48
<b>Tabla 8.</b> <i>Distribución de frecuencias y porcentajes de los datos sociodemográficos por género en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial en Lima-Este, 2018.</i> .....	49
<b>Tabla 9.</b> <i>Distribución de frecuencias porcentajes y niveles de variables de Burnout en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial en Lima-Este, 2018.</i> .....	50
<b>Tabla 10.</b> <i>Baremos de la variable de Burnout</i> .....	50
<b>Tabla 11.</b> <i>Distribución de frecuencias porcentajes y niveles de variables de Burnout en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial en Lima-Este, 2018.</i> .....	51
<b>Tabla 12.</b> <i>Baremo de la variable Compromiso organizacional</i> .....	51
<b>Tabla 13.</b> <i>Correlación de la variable síndrome burnout y compromiso organizacional</i> .....	52
<b>Tabla 14.</b> <i>Correlación de la dimensión de agotamiento emocional y compromiso organizacional</i> .....	53
<b>Tabla 15.</b> <i>Correlación de la dimensión de despersonalización y compromiso organizacional</i> .....	54
<b>Tabla 16.</b> <i>Correlación de la dimensión de realización personal y compromiso organizacional</i> .....	55

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Ficha técnica del cuestionario de síndrome de Burnout, Aliaga 2016 ....	42
<b>Figura 2.</b> Ficha técnica del cuestionario de Compromiso Organizacional (Aliaga, 2016) .....	43
<b>Figura 3.</b> Muestra de rango de edades .....	48
<b>Figura 4.</b> Muestra de distribución por género .....	49
<b>Figura 5.</b> Muestra por niveles de síndrome de burnout .....	50
<b>Figura 6.</b> Muestra por niveles de compromiso organizacional.....	51

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulada “Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial en Lima-Este, 2018”, como objetivo general fue determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el compromiso organizacional, teniendo como resultado la existencia de una relación significativa entre las variables , así como la relación de las dimensiones del Síndrome de Burnout y la variable de compromiso organizacional de la población mencionada.

En pleno siglo XXI, se vive un mundo globalizado y tecnológico, lleno de cambios en donde los primeros en utilizar estas fuentes o recursos tecnológicos e innovadores son las empresas u organizaciones en todo el mundo, en otras palabras, quienes utilizan o emplean este tipo de recursos son los trabajadores, quienes desempeñan actividades laborales dentro de estas, quienes gozan día a día de la gran competitividad existente entre las empresas u organizaciones, Algunos autores como Maslach (1982); Maslach y Jackson (1993), comentan que los grandes cambios que se han venido suscitando tanto organizacionales y gerenciales, la intensificación y explotación de nuevos procesos, los cuales solicitan un mayor estándar de especialización entre otros. Han generado que aparezcan factores de riesgos psicosociales que afectan la calidad de vida y bienestar de los colaboradores.

La investigación se estructuro de la siguiente forma; en el capítulo I: se muestra el planteamiento de problema, la formulación de problema, de igual forma la justificación del estudio como también los objetivos generales y específicos de la investigación; capítulo II: Marco teórico, en este capítulo se muestra los antecedentes nacionales e internacionales obtenidos de tesis para obtener el grado de licenciatura, maestrías y doctorados, a su vez las bases teóricas de las variables, las definiciones de términos básicos; capítulo III: Métodos y materiales, se muestra la hipótesis general y específicas de la investigación, como también la definición conceptual y operacional de las variables de estudio, a su vez el tipo y nivel de investigación empleada como también el diseño de investigación; la población, muestra, muestro y las técnicas e instrumentos utilizadas para la recolección de datos; capítulo IV: Resultados, se muestran los resultados obtenidos con el programa SPSS v24, con

la que pasamos a contrastar y describir las hipótesis planteadas; capítulo V: discusión, se realiza el análisis y comparación con otras tesis referenciales del trabajo o estudio sobre el resultado obtenido, capítulo VI: Conclusiones, se presenta las conclusiones obtenidas luego de analizar los resultados de la investigación; capítulo VII: Recomendaciones, basándonos a los datos y resultado obtenidos se presentarán propuestas para cambios o mejoras para las dos variables de estudio.

# I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

## 1.1. Planteamiento del Problema

La Organización mundial de la Salud (2016), demostró que en Argentina el 26.7%, padece de estrés mental, por causa de un alto nivel de trabajo, en Brasil el 14% acude a los hospitales a causa del estrés laboral y finalmente en Chile, 27.9% de la población, han padecido de estrés laboral en el año 2011.

El Ministerio del Trabajo (2016), demuestra que, en el Perú de 1535 colaboradores o trabajadores, se conoce que el 0.44% ha padecido de enfermedades ocupacionales o psicosociales. Entendiendo que durante el transcurso de solo un mes un grupo de colaboradores o trabajadores ha padecido de estrés laboral. Cuando el colaborador se identifica con las metas, objetivos, valores y responsabilidades de la organización a la cual pertenece, existirán altas probabilidades de reducir las consecuencias del síndrome de Burnout; dicho de otra manera, si las organizaciones o empresas buscaran o desarrollaran el compromiso organizacional de sus colaboradores hacia la organización; es muy probable que disminuya o se elimine el ausentismo, bajo desempeño laboral, accidentes laborales entre otros. Tal como lo mencionan Mowday y Steers (1979), dentro de las organizaciones, que tienen o presentan altos niveles de compromiso, se registraran niveles elevados de desempeño, productividad y bajos indicadores de ausentismo. De igual manera, Loyola (2014) precisa que si una organización manifiesta compromiso y se preocupa por el desarrollo de sus colaboradores; ellos ante este acto otorgaran a su organización o empresa su lealtad y potencializaran sus habilidades y capacidades con la finalidad de trabajar a la par y estar comprometida con su organización, por largo tiempo y al mismo nivel que la organización este comprometido con ellos.

Observándose así en la empresa de servicios en una planta industrial de Lima-Este su crecimiento abrupto, denotando la ligereza para los cambios de mejora en procesos, requisitos y funciones de las áreas como también de cada uno de sus trabajadores, llevando al trabajador a experimentar ciertos estados de agotamiento ó pérdida de energía, la no identificación con la organización, teniendo

como resultado su salida intempestiva de la empresa. Es así que surgió la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación del síndrome de burnout y el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial de Lima-Este, 2018?; formulándose a partir de observaciones en las exigencias y desajustes en los funciones y necesidades de cada trabajador, en su rendimiento y con ello la relación del compromiso y cuan identificado se muestra con la organización, observándose ausentismos, rotación sin ser ajenos en las áreas administrativas como operativas de la empresa.

Por lo que podemos afirmar, el síndrome de burnout dentro de la organización es el fenómeno o situación más común dentro de toda empresa o sociedad, ya que altera o perjudica al bienestar laboral, genera ausentismo, malestares físicos, entre otros. En la actualidad es uno de los riesgos psicosociales o psicolaborales de mayor prevalencia no solo en este país, sino alrededor del mundo.

## **1.2. Formulación del problema**

Por la investigación que realizamos en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial de Lima-Este, 2018, determinamos los siguientes problemas:

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cuál es la relación del síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial de Lima-Este, 2018?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación de la dimensión de agotamiento emocional y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial de Lima-Este, 2018?
- ¿Cuál es la relación de la dimensión de despersonalización y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial de Lima-Este, 2018?
- ¿Cuál es la relación de la dimensión de realización personal y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial de Lima-Este, 2018?



### 1.3. Justificación del estudio

**Teórica:** La investigación a realizar parte de referencias e investigaciones ya consolidadas en organizaciones, despertando el interés de la aplicación e investigación, como estudio o revisión a los temas de compromiso organizacional y síndrome de Burnout de gran interés actual como tema de investigación en entidades, organizaciones a nivel nacional y en países de Latinoamérica, reforzando que el capital humano es base fundamental de toda organización, para buscar alternativas de solución en modificar y/o moldear, buscando la solides de la misma.

**Práctica:** Brindar o proporcionar una información utilizable para que las organizaciones, puedan elaborar o diseñar proyectos para la disminución de burnout y reforzar el compromiso organizacional para beneficios como organización.

**Metodológico:** Para realizar el estudio de variables entre síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional, con la cual se espera encontrar o determinar, una correlación o relación entre ellas. Partiendo de los datos recolectados del estudio, conocer la relación de los componentes de Burnout con el compromiso organizacional de la empresa.

**Social:** Identificar o generar un lazo de vinculación sólida entre las variables del Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional, de los colaboradores con los principios, valores, objetivos, entre otros de la organización. Finalmente, se espera de este trabajo de investigación, un aporte, apoyo o fuente de información para futuros proyectos de investigación. Llegando a ser quizás una fuente de antecedente.

## **1.4. Objetivo de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo General**

- Determinar la relación del síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial en Lima-Este, 2018.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación de la dimensión de agotamiento emocional y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial en Lima-Este, 2018.
- Determinar la relación de la dimensión de despersonalización y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial en Lima-Este, 2018.
- Determinar la relación de la dimensión de realización personal y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial en Lima-Este, 2018.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

Para la presente investigación se han revisado trabajos de investigación y otras literaturas que se encuentran relacionadas de alguna manera con el tema en estudio, las cuales se han clasificado en:

#### 2.2.1. Antecedentes nacionales

**García (2015)**, síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores en Chiclayo, Perú. El tipo de método aplicado no experimental, diseño tipo descriptivo correlacional y la población para esta investigación fue de 84 colaboradores, dividida por estado civil, género y edad; Siendo 62 varones y 22 mujeres de 23 a 54 años, también 32 de ellas convivientes, 48 solteros y 5 casados, con una antigüedad laboral de 4 meses. Se aplicaron las siguientes pruebas Inventario de Burnout de Maslach (MBI) Conformado por 22 ítems y el Cuestionario de Compromiso Organizacional, por 26 ítems. Con esta investigación se llega a la siguiente deducción; la relación entre agotamiento o cansancio emocional y relación profesional con el compromiso organizacional. Está ubicado en un nivel bajo, con un porcentaje de 68.7%; mientras que un 48.2% evidencia un nivel bajo en la dimensión de despersonalización. Pero un 41% con nivel alto. Por otro lado, en realización personal, 50.6% indicando un nivel alto; concluyó con resultado relevante a la relación de sus variables las cuales se emplearán en esta investigación, con una población similar en una organización, como partida a la investigación a realizada.

**Esplana Barona, Rocio del Pilar; Núñez Martínez, Etelvina Giovanna (2017)**, síndrome de Burnout y clima organizacional en docentes de la Institución Educativa La Victoria de Ayacucho Huancavelica. La muestra estuvo conformada por 76 docentes dando como resultado en la mayoría de los docentes de la Institución Educativa “La Victoria de Ayacucho” tuvieron síndrome de Burnout moderado en las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, presentando clima organizacional débil. Así mismo se observó que 46,05% (35) de los docentes de la Institución Educativa “La Victoria de

Ayacucho” Huancavelica tuvieron síndrome de Burnout moderado y clima organizacional débil; el 22,37% (10) presentan síndrome de Burnout bajo y clima organizacional fuerte; lo que implica que el síndrome de Burnout es un factor predisponente para el clima organizacional. Se concluyó que existe relación significativa entre síndrome de Burnout y clima organizacional; concluyó en la relevancia de la relación de Burnout y clima organizacional, dándose como burnout moderado en una población menor a la investigación realizada.

**Richard (2014)**, Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional en colaboradores de una empresa Retail en Lima, Perú, realizó un estudio de caso no experimental de tipo descriptivo – correlacional, de corte trasversal; la finalidad de este caso consiste en definir la relación entre Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional. La muestra para esta investigación fue 136 colaboradores o trabajadores, se divide a la población por edades y género, los instrumentos aplicados fueron; la Escala de Satisfacción Laboral de Materan (2007) y la Escala de compromiso Organizacional de Allen y Meyer (1990). Con esta investigación se llega a la conclusión, que existe una correlación positiva y significativa o directamente proporcional entre sus dos lados variables. Además, solo el 4% de la población mantiene un bajo nivel de compromiso, por ende, los colaboradores de la organización se comprometen e identifican con la organización; ya sea con sus objetivos, metas, valores, entre otros. Otra deducción de esta investigación; los colaboradores o trabajadores menores de 30 años, no se identifican o comprometen con la organización; de acuerdo con la investigación solo presentaron un nivel alto en compromiso organizacional los colaboradores de 31 a 52 años, se concluye en que se obtuvo en una correlación positiva con relación a una de las variables Compromiso Organizacional, la misma que se aplicara en una población similar en la investigación.

**Saldaña (2011)**, compromiso organizacional entre trabajadores contratados por intermediación laboral y por la empresa usuaria en la ciudad de Trujillo, Perú. Se trabajó con 80 colaboradores de los 30 de ellos eran contratados por una empresa de intermediación y 50, por la empresa usuaria. La prueba empleada fue el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Como resultado se obtuvo que el 37% de los colaboradores contratados por intermediación laboral,

evidencia un nivel medio en relación con el compromiso organizacional y el 33% de ellos, un nivel bajo de compromiso organizacional. En contraste los colaboradores o trabajadores de la empresa usuaria un 54% tienen un nivel medio de compromiso organizacional y el 40% de los colaboradores de la empresa usuaria, un nivel bajo en compromiso organizacional, con 40%. Por ende, se deduce, que los colaboradores contratados por intermediación laboral, al conocer sus beneficios corporativos de la empresa u organización usuaria; muestran su eficiencia con la finalidad de llegar a ser contratados por la otra organización. Por ello se entiende, importancia que los esfuerzo y los costos observados por el colaborador, generan en este su principal motivo de compromiso organizacional; por otro lado, dentro de esta organización no se perciben compañerismo entre los trabajadores; a diferencia de la otra organización en donde los colaboradores manifiestan o muestran signos de compañerismo generando con esto un gran crecimiento en la organización usuaria.

**Aliaga (2016)** Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación, Lima Este, de tipo básica o pura con un enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo-correlacional, no experimental, la población para esta investigación fue de 140 trabajadores; existe relación entre el síndrome de burnout y la dimensión afectiva y el coeficiente obtenido es  $-0,485$  y el coeficiente de significancia que se obtuvo fue de  $0.000$  lo cual demuestra que existe una relación inversa significativa entre la variable síndrome de burnout y la dimensión afectiva, por último en relación entre el síndrome de burnout y dimensión de continuidad el coeficiente obtenido es  $-0,275$  y el coeficiente de significancia que se obtuvo fue de  $0.001$  lo cual año 2016 ya que el coeficiente obtenido es  $-0,340$  y el coeficiente de significancia que se obtuvo fue de  $0.000$  lo cual demuestra que existe una relación inversa significativa entre la variable síndrome de burnout y la dimensión normativa, concluyendo en la existencia de relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación, lima este, cabe mencionar que el instrumento utilizado en esta investigación fue adaptada y validada.

### **2.2.2. Antecedentes internacionales**

**Chiang, Nuñez, Martín y Salazar (2010)**, la investigación empírica transversal propuesta por ellos es, compromiso del trabajador hacia su organización y la relación con el clima organizacional; un análisis de género y edad panorama socioeconómico el Talca, Chile. Esta investigación tiene como muestra a 62 colaboradores o trabajadores divididos en género y edad. Oscilando la edad entre 37 y 41 años y la permanencia en la organización de 9 a 14 años. Las pruebas aplicadas son; cuestionario para compromiso de trabajador de Meyer y Allen (1991) y clima organizacional de Chiang (2008). Como resultado se evidencia que no existen diferencias significativas en relación con el género y edad. Salvo en relación con los 40 años, porque los sujetos en investigación presentan un factor motivacional de compromiso organizacional distinto; en otras palabras, las mujeres se motivan ante la presión del cumplimiento de sus actividades laborales y los varones, al ser reconocidos por las actividades desempeñadas. A pesar de lo mencionado con anterioridad, se llega a concluir que los niveles de compromiso y clima organizacional son equivalentes en la muestra.

**Jessica Tatiana Hernández Guzmán, Paula Andrea Granada Bustos, Jhon Javier Carmona Ochoa (2011)** Síndrome de Burnout en 18 operarios de una distribuidora de GLP de la ciudad de Armenia. Para ello, se realizó una investigación de tipo cuantitativo y descriptivo. Para cuantificar el síndrome, se aplicó el MBI (Maslach y Jackson, 1981), donde se hallaron dimensiones como: agotamiento emocional 28% (alto), despersonalización 22% (alto) y falta de realización personal 11% (bajo), los resultados indicaron un nivel medio de Burnout. Al mismo tiempo, se estudió la relación de las variables edad, sexo, estado civil, número de hijos y nivel educativo con las tres dimensiones del Burnout. Donde solo se halló significancia estadística entre síndrome de Burnout y las variables de estado civil 50% y número de hijos 66,6%, concluyeron con resultado relevante con la variable Burnout, así mismo los autores utilizaron variables de edad, sexo, estado civil, número de hijos y nivel educativo, mostrando la diferencia a otras investigaciones.

**Mireles, Pando y Arando (2002)**, factores psicosociales y el síndrome de Burnout en una empresa en el rubro textil de Guadalajara, México. Realizaron una investigación analítica y transversal, en donde se relacionaban, esta investigación se

dio en un periodo de 4 meses para obtenerla muestra; se realizó con 223 colaboradores o trabajadores, 156 hombres y 67 mujeres, a quienes se les aplicó la prueba de Inventario Burnout de Maslach (MBI) y la guía de factores psicosociales, propuesta por el Instituto Mexicano del Seguro Social. Se obtuvo como resultado que el 26% de los trabajadores presentaban el síndrome de Burnout. Así mismo; el 23% manifiesta cansancio emocional a nivel medio, 26% realización personal y despersonalización 29%, nivel alto para ambos. En conclusión, tanto la realización personal y la despersonalización son las categorías que sobresalen dentro del síndrome de Burnout.

**Betanzos y Paz (2007)**, compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos con variables actitudinales; en Madrid, España. Investigación correlacional, los sujetos, para esta investigación eran dos empresas mexicanas; una pública y la otra privada; la pública en cargada de la atención en un aeropuerto y la privada al rubro de la venta de electrodoméstico; en estas instalaciones se aplicaron dos cuestionarios, el primero de compromiso organizaciones (OCQ), el cual mide el deseo de permanencia y el segundo fue, el desarrollado por Meyer; el cual mide los tres componentes del compromiso organizacional (afectivo, continuidad y normativo) a 250 colaboradores. El resultado fue la verificación del compromiso que presenta el colaborador con su organización y este se ve reflejado en la actitud y compromiso que manifieste, teniendo contraste de la variable de Compromiso Organizacional, la misma que se aplicara en la investigación a realizar.

**Claire Rocha, M. y Börht Pelaez, M. (2003)**, también investigaron sobre las tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad, en una muestra de 26 sujetos (16.25%) de un total de 160 trabajadores de una empresa privada de servicios de Bolivia, concluyendo que el componente identificación tiene una relación significativa con la variable compromiso organizacional, que el componente membresía tiende a ser débil y poco desarrollado en el grupo estudiado, y que el componente lealtad es más alto en el grupo de 3 a 6 años de servicio en la organización. Así mismo, se encontró correlación significativa entre antigüedad e identificación, entre antigüedad y lealtad y, entre antigüedad y compromiso organizacional, variable que se utilizó en la investigación realizada.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. Síndrome de Burnout**

#### **Historia del síndrome de Burnout**

Según AnalíaLópez (2017) indica que las primeras investigaciones o trabajos sobre el síndrome de Burnout se desarrollaron en Estados Unidos por los años setenta por el Psiquiatra Freudenberger (1974), en esta etapa las investigaciones, alcanzo a demostrar respuestas genéricas en determinados entornos laborales. Se realizaron estudios apoyados en situaciones y experiencias reales por profesionales relacionados al sector servicio, como la de sanidad, trabajo social, educación, servicio o contacto con otras personas para el desarrollo de sus funciones en su entorno laboral. Según Schaufeli y Salanova (2014) indican que el psiquiatra norteamericano Freudenberger en la década de los setenta es quien registra oficialmente el concepto de Burnout.

#### **Burnout**

Según Analía López (como citó a Freudenberger, 1974) es un patrón conductual, con efectos del consumo crónico de sustancias o condiciones toxicas en abuso; Burnout traducido al castellano tiene como significado a “estar quemado” Maslach y Schaufeli (2014), se define a una experiencia estresante como resultado de la interacción del individuo con el lugar de trabajo en posición a las respuestas de su entorno laboral. En las primeras investigaciones, Maslach y Jackson (1981) diseñaron un cuestionario con el objetivo de evaluar el desgaste que presentaban los empleados que tenían algún tipo de relación con los pacientes en el campo de la salud. Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey (Maslach y Jackson, 1981). En esta primera versión, se define el Burnout a través del Agotamiento Emocional, la Despersonalización y la Realización Personal.

#### **Niveles o causas del Síndrome de Burnout**

Según Gil Monte (2001), citado por Cialzeta (2013), menciona que existen cuatro niveles causantes del síndrome de burnout. Siendo el primero nivel individual, cuando un colaborador o trabajador se enfrasca o introduce exageradamente en los conflictos o dificultades a sus clientes, volviendo personales, llegando a



provocarle un cansancio emocional junto con una realización personal mínima, porque tiene sensaciones de remordimiento o frustraciones fuertes al no lograr solucionar estos conflictos. Nivel de relaciones interpersonales; Si el colaborador se encuentra en un ambiente hostil lleno de conflictos, querellas, discusiones entre otros, con sus pares en el trabajo y al no contar con la ayuda de otros pares o superiores, son agentes que podrán desencadenar esta sensación de cansancio emocional.

En el nivel organizacional, en toda organización siempre existe un orden ante cualquier acto que suceda dentro de esta, es decir trámites o actividades que presentan una secuencia de pasos para lograr desarrollarlas. Es por ello que todo colaborador debe realizar una serie de secuencias ordenadas previamente, ya sea con sus pares o con superiores, durante el desarrollo se puede dar inicio hacia un conflicto por un mal proceso, se aplazaría la respuesta ante la solicitud realizada por parte de algún ejecutivo o simplemente la directiva. Llevando a trabajador o colaborador a sentir sobre carga en sus responsabilidades o funciones por realizar. Finalmente, nivel social, Son agentes sociales, los cuales están en constante cambio, que a la larga darán paso o generarán un sobre cargar en la personalidad del colaborador y este no logra adaptarse a las nuevas demandas del entorno social.

### **Fases del Síndrome de Burnout**

Cicerone (2013), comenta que este síndrome pasa por fases antes de retirarse por completo de la organización o trabajo. Fase leve; pesadez para despertar, fatiga constante, pérdida del ánimo de actividades favoritas y proactividad. Fase moderada; excesivo desgano, mal humor, hostilidad, irritabilidad, distracción, inconformidad, baja autoestima, entre otros, último lugar vendría la fase grave, esta fase se caracteriza por el retiro del colaborador o trabajador de sus actividades laboradas ya sea por cuenta propia (renuncia) o despido. Ya que este síndrome puede llegar a provocar enfermedades psicosomáticas, como migrañas, dolores musculares, trastornos del sueño, entre otros que no podrán ser tratadas con ningún tipo de medicamento.

## **Sintomatología del síndrome de Burnout**

Se conoce que el síndrome es la unión o el conjunto de signos y síntomas, Monte (2006), menciona que la sintomatología presente en este síndrome son dolores de cabeza (físicas), ausentismos o agresividad (conductual) y tristeza o aburrimiento (cognitivo). Tonon (2003), afirma que la sintomatología es baja autoestima, impotencia, sensación de encierro e inutilidad; al igual que los anteriores autores define al síndrome como la pérdida del alto nivel de motivación hacia un puesto de trabajo, llegando a la fatiga emocional, física y mental.

## **Características generales síndrome de burnout**

Martínez, Gonzales Y Torres (2010), afirman la existencia de ciertas peculiaridades dentro del síndrome de burnout. De forma brusca, con una gran magnitud dentro del colaborador y es imposible determinar qué tan perjudicial afecte al colaborador o trabajador en su ámbito personal o laboral. Negación, El colaborador no se percata y no asume que padece de este síndrome, puesto que tiene la creencia irracional que sus actividades laborales e individuales son decepcionante para él, quizás por no cumplir o a haber alcanzado todos sus objetivos propuestos. En la mayoría de los afectados los primeros en percatarse del padecimiento son los pares, quienes pueden apoyar en remediar el síndrome, si es detectado oportunamente. Por último, la fase irreversible, aproximadamente el 5% o 10% de los colaboradores con este síndrome no logra recuperarse, por ello se debe realizar un diagnóstico en la detección.

## **Consecuencias del síndrome de burnout**

Álvarez (2011), comenta este síndrome presenta tres consecuencias fundamentales consecuencia psicosocial, disminuye las interrelaciones sociales entre el colaborador y su círculo de amistades, laborales y familiares, que ocasionan en él una excesiva o crónica angustia, tristeza y cólera. Llevándolo al asilo social por voluntad propia y a comportamientos no adecuados que con la travesía del tiempo serán perjudiciales, para el creándole vicios, dependencias, entre otros. Dentro de las consecuencias físicas, encontramos una gran variedad de problemas con la salud, como trastornos del sueño, problemas el corazón, derrame cerebral, entre otros.

Finalmente, en consecuencias laborales encontramos disminución en la realización óptima de actividades laborales, comportamiento hostil hacia los pares, llevando a conflictos con ellos, llamados de atención, suspensiones, poca tolerancia, así mismo este síndrome puede generar en otro colaborador, el desganado, fatiga, pereza por el trabajo, ausentismo entre otras consecuencias.

### **Dimensiones del síndrome de Burnout**

#### **a) Agotamiento emocional**

Mansilla (2010), menciona que el agotamiento emocional, es la emoción de estar exageradamente cansado o desganado, ante cualquier actividad laboral que se presenten dentro organización o trabajo; es decir, tener una falta de fuerza o desganado para realizar cualquier actividad laboral. Así mismo García (2015), alude que el agotamiento emocional, consiste principalmente en la pérdida o disminución de la potencia emocional del trabajador y la capacidad de relacionarse con las personas o compañeros de trabajado. Llevándolo a presentar actitudes hostiles, irritables, insatisfacción, descortesía, entre otros. Partiendo de lo mencionado, se llega a inferir que el cansancio emocional o agotamiento emocional, es disminución de toda actitud positiva o energía que el colaborador pueda tener o manifestar, ante sus actividades laborales. Llevándolo en muchas ocasiones a manifestar actitudes agresivas y negativas tanto en las actividades encomendadas como también en las relaciones interpersonales.

Para Monte (2006), afirma que el agotamiento emocional, es la circunstancia en la cual los colaboradores, sienten la pérdida total de sus habilidades, recursos o energías, ante el día tras día de sus trabajos. Podemos deducir, que una de las causas principales del agotamiento emocional o cansancio emocional se basa principalmente en la pérdida de todas las fuentes de energías o recursos con los que pueda contar el trabajador o colaborador de toda organización, generando fatiga, flojera, agobio, dificultad, entre otros. En relación con sus actividades laborales y relaciones amicales con sus compañeros de trabajo. En respaldo a lo mencionado encontramos a Buzzetti (2005), quien caracteriza al cansancio

emocional en una falta de energía, agotamiento de los recursos emocionales o fatiga. Llevando al colaborador o trabajador a sentirse frustrado y tensionado, conforme disminuye el nivel de motivación por su puesto de trabajo.

Finalmente, Maslach y Jackson (1986), afirman y aseguran que este componente; el cansancio o agotamiento emocional, es principal componente del síndrome de burnout, llegando a presentarse en una sintomatología física y cognitiva.

#### **b) Despersonalización**

García (2015), alude que la despersonalización consiste en carencia de emociones o sensaciones, por parte del colaborador hacia su círculo social, pueden ser estos los amigos, compañeros de trabajadores o familiares, expresándoles comportamientos hostiles, ofensivos, entre otros. Por otro lado, esta puede ser visible en un colaborador, porque presenta comportamientos inseguros o poco estables dentro de su círculo social. Además, si el propio colaborador observa su contexto laboral no grato, agresivo, hostil y siente sobre carga de presión por resolver sus actividades laborales, manifestara actitudes agresivas, falsas, prepotentes y otras.

Para Tonon (2003), es la no presencia de actitudes o muestras afectivas hacia la sociedad, en la que pertenece el colaborador. Principalmente a su entorno privado en relaciones interpersonales. Haciendo muestra de desprecios, agresiones verbales, mentiras, entre otras.

#### **c) Disminución de la realización personal**

Según Maslach y Jackson (1981), citado por Aliaga (2017), La baja de realización personal aparece cuando las actividades encomendadas dentro de la organización o por otras personas sobrepasan la habilidad o destreza para lograr desarrollarlas eficiente y eficazmente. Provocando en el colaborador emociones negativas en cuanto a su percepción como ser autosuficiente. Llevando al aisló total de todo su círculo social, generado una disminución en su autoconcepto y autoaceptación. Como consecuencia se dará la disminución del amor propio del colaborador, por ende, aparecen

sentimientos de insatisfacción ante las actividades por desarrollar y creara la sensación de improductividad.

Cialzeta (2013), menciona que esta disminución en la realización personal se debe a la sensación de incapacidad en desarrollar cualquier actividad encomendada hacia el colaborador, debido a la idea irracional de ineptitud para realizar la actividad. Por ende, no está conforme con los objetos que logre alcanzar, con el paso del tiempo el colaborador puede perder grandes momentos u ocasiones exitosas que lo pueden llevar al gran desarrollo profesional.

### **2.1.2. Compromiso Organizacional**

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

Hellriegel y Slocum (2004) definen el Compromiso Organizacional como la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización. Caracterizándose por la creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización, la disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la organización.

Robbins y Coulter (2005) indican que en mayor compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno, en tanto que una mayor Compromiso Organizacional significa identificarse con la propia organización.

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

Peña y Santalla (2006) nos dice que el Compromiso Organizacional es la identificación afectiva, conductual y normativa de la persona con su organización.

Chiavenato (2000) indica que el compromiso organizacional es el sentimiento y comprensión del pasado y del presente de la organización como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus colaboradores. Aquí no hay lugar para la alineación del empleado, sino para el compromiso del mismo, entonces el compromiso organizacional que el trabajador tenga hacia su empresa depende también de la aceptación y comprensión del pasado y presente por el que atraviesa la empresa, de esta manera estará consiente de la realidad organizacional y asumirá de puro compromiso.

Meyer y Allen (1997) definen el Compromiso Organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla; así mismo ellos proponen tres dimensiones del compromiso organizacional: el compromiso afectivo, el compromiso de continuidad y el compromiso normativo; así la naturaleza del compromiso es respectivamente el deseo, la necesidad o el deber de permanecer a una organización.

### **Dimensiones del Compromiso Organizacional**

#### **a) Compromiso Afectivo**

Se define como los lazos emocionales que unen el individuo con la organización. Meyer y Allen (1997) señalaron que el proceso de formación de tales lazos interviene la valoración que hace el empleado del apoyo y los beneficios recibidos por parte de la empresa, supone la aceptación e interiorización de las metas y valores que tiene el trabajador en su organización.

Meyer y Allen (1997) resaltan la importancia de las experiencias de trabajo y el impacto real que queda manifestado cuando el trabajador percibe mensajes que le hacen sentirse valioso e importante, este lazo se fortalece aun cuando los colaboradores piensan que la organización es solidaria con ellos y los trata justamente, como resultado a estas percepciones aumenta

el sentido de importancia y comprensión personal de los trabajadores valorando sus aportes a la organización, el compromiso afectivo describe a un trabajador orgulloso de pertenecer a la organización, debido a la motivación y reconocimiento que la empresa ha dado.

**b) Compromiso de Continuidad**

Meyer y Allen (1997) indican que el compromiso de continuidad se puede desarrollar como resultado de cualquier acción o evento que incremente el costo que representa abandonar la organización, dado que el empleado reconoce que estos costos existen.

Marín (2003) manifiesta que otro aspecto que considera esta variable es la oportunidad que tiene el trabajador para conseguir otro trabajo de condiciones similares al que su empresa actual tiene, entonces, en la medida en que percibe que sus oportunidades fuera de la compañía son reducidas se incrementan su apego para la empresa para la cual trabaja.

Torres y Díaz (2012) sostiene que esta dimensión refleja una faceta calculadora, pues se refiere a la persecución de inversiones (pensión, seguros, aprendizaje, etc.) acumuladas y resultantes de la pertenencia a la organización.

**c) Compromiso Normativa**

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

Para Meyer y Allen (1997) el Compromiso normativo el cual la organización se basa en brindarle o crear un sentimiento de deuda o vinculación moral con dotes de ética con la finalidad que le colaborar se sienta en deuda con la organización y decida retirarse de esta.

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

Esta prestación normativa genera en el empleado sentimientos de retribución que se traducen en la obligación o deber de seguir perteneciendo a la empresa como una forma de reconocimiento; en esta dimensión el trabajador desarrolla un fuerte sentimiento de permanencia hacia la organización, experimentando una sensación de deuda hacia ella por haberle dado la oportunidad o recompensa.

### **Perceptivas del compromiso organizacional**

Según Becker (1960), citado por Betanzos, Andrade y Paz (2006), las perspectivas del intercambio social dan inicio al compromiso cuando existe o se observa en la relación que tiene el colaborador con los beneficios que son otorgados por la organización. Pero si para llegar a estos beneficios se necesita que el colaborador haga grandes sacrificios o esfuerzos dentro de la organización, esta relación se dará por perdida, ya que el colaborador desistirá de ganar esos beneficios. Pero si se da todo lo contrario, los colaboradores no estimaran en utilizar o brindar todos sus recursos, estrategias, tácticas para lograr esos beneficios, este esfuerzo provocara que las organizaciones fidelicen con sus colaboradores objetivos, responsabilidades, visión, entre otros. Además, los colaboradores realizaran actividades que lleven al éxito a la compañía con la cual se sienten comprometidos y continuaran por un largo tiempo dentro de su organización. Esta perspectiva interactúa como el compromiso de continuidad.

Para Reichers (1985), citado por Hurtado (2017), la perspectiva de atribución da inicio al compromiso cuando considera que toda organización debe y tiene la responsabilidad de comprometer moralmente a su colaborador con la organización, a través de una serie de circunstancias que



no permitan al colaborador retirar de la institución sin antes haber cumplió con su responsabilidad. Esta perspectiva da apertura para el inicio del compromiso normativo.

Finalmente, la perspectiva psicológica, citado por Hurtado (2017), la cual partiendo desde Mathieu y Zajac (1990), aluden que el compromiso nace del trueque que se da entre las actividades desempeñadas por el colaborador con los refuerzos positivos de la organización, siendo estos el agradecimiento, la gratitud, reconocimiento o algún indicador afectivo por desempeñar con excelencia el trabajo o actividad realizada de manera grupal o individual. Porque de esta manera el colaborador sentirá que su trabajo es apreciado y valorado. Esta abre paso al nacimiento del compromiso afectivo.

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### **a) Burnout**

Grau (2007), define al síndrome de burnout como un estrés laboral, exclusivamente en trabajadores, quienes mantienen una relación nociva con las oportunidades, bienes, facilidades, entre otros del propio ambiente de trabajo.

Aliaga (2016), afirma que el síndrome de Burnout es la consecuencia de un estrés laboral no controlado por el trabajador, llevándolo al cansancio emocional, depresión y desmotivación por el puesto de trabajo que viene desempeñando. Y haciendo de esta actividad una rutina diaria y pesada para el colaborador, principalmente para aquellos que llevan más tiempo laborando dentro de la organización o empresa. Por lo que el síndrome de burnout significa traducido al español en el "síndrome de estar quemando". Es decir que el colaborador se siente cansado, agobiado, desmotivado, entre otros debido a las condiciones nocivas el trabajo.

Finalmente, el autor Monte (2006), afirma que el síndrome de burnout no es nada más que una reacción o respuesta del trabajador o colaborador ante un estrés laboral altamente demandante. También alega que, este síndrome hace acto de presencia cuando lo pensado por el colaborado no es concreto ante su verdadero ambiente laboral.

**b) Estrés**

Delgado (2004, citado por HANS, S., 1936 Pág. 6) el autor en mención identifico desde un enfoque del estrés a un nivel fisiológico, psicológica y entre ellas el comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas”. El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, que se debe ajustar entre la persona, el puesto de trabajo y la propia empresa y muchas veces ineficaces para afrontar el problema en la organización, la persona se da a disponer los recursos y estos deben ser utilizado de manera eficaz.

En la tesis de Garizabalo (2006) Gabinete Psicopedagógico de La Universidad de Granada (2001) indica el estrés como toda aquella respuesta automática y natural de nuestro cuerpo ante las situaciones que nos resultan desafiantes y amenazantes.

**c) Agotamiento Emocional**

De la Gandara, Jesus J (1998) Indica que es el elemento central del síndrome, caracterizada por una sensación de agotamiento en el trabajo, síntomas de perdida de energía, agotamiento físico y psíquico, desgaste y sentimientos d estar al límite.

**d) Despersonalización**

De la Gándara, Jesús (1998) Refiere a una serie de actitudes de aspecto pesimista y/o negativo que surgen para protegerse del agotamiento emocional.

**e) Realización Personal**

De la Gándara, Jesús J (1998) indica que es un sentimiento complejo de inadecuación personal y profesional al puesto de trabajo, ello por las demandas excesivas que se le hacen y la capacidad para atenderlas debidamente.

**f) Compromiso Organizacional**

Para Chiavenato (2000), el compromiso organizacional es un componente emocional junto con la comprensión que tenga el colaborador con la historizada la organización a la cual pertenece, objetivos, metas, entre otros. En otras palabras, si el colaborador conoce toda la historia de la fundación de la organización o empresa y la situación actual de esta, existen altas probabilidades de que acepte y se comprometa con de modo honesto y sincero con las metas, objetivos, valores y otros.

**g) Compromiso Afectivo**

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

**h) Compromiso de Continuidad**

Marín (2003) señala que otro aspecto que considera esta variable es la oportunidad que tiene el trabajador para conseguir otro trabajo de condiciones similares al que tiene su empresa actual; luego entonces, en la medida en que percibe que sus oportunidades fuera de la compañía son reducidas, se incrementa su apego para la empresa para la cual trabaja.

**i) Compromiso Normativo**

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

### **III. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

- Existe una relación significativa entre el síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial de Lima-Este, 2018.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

- Existe una relación significativa entre la dimensión de agotamiento emocional y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial de Lima-Este, 2018.
- Existe una relación significativa entre la dimensión de despersonalización y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial de Lima-Este, 2018.
- Existe una relación significativa entre la dimensión de realización personal y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial de Lima-Este, 2018.

#### **3.2. Variables de estudio**

Las variables son; síndrome de Burnout como variable dependiente y Compromiso organizacional como variable independiente.

##### **3.2.1. Definición conceptual**

###### **a) Síndrome de Burnout**

Maslach y Jackson (1981), brindan el concepto de síndrome de burnout; como la reacción alterada que es manifestada por el colaborador o trabajador ante el servicio ofrecido a otra persona. Pudiendo ser estas médicas, ingenieros, entre otros.

Bosqued (2008), Son todos los cambios negativos a nivel personal en un tiempo determinado, que puede generar un trabajador o colaborador,

como causa de las constantes y frustrantes exigencias y/o demandas nocivas y de gran intensidad dentro de su puesto laboral. También el autor.

Edelwich y Brodsky (1980), describen al síndrome de burnout como la disminución de idealismos, energía y propósito. Y en el ámbito organizacional se entiende como el estado de cansancio emocional y físico.

### **Agotamiento Emocional**

Disminución o pérdida de recursos emocionales.

### **Despersonalización**

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

### **Realización Personal**

Tendencia a la autoevaluación del trabajo en forma negativa.

## **b) Compromiso organizacional**

Meyer y Allen (1991) lo definen como el estado psicológico que caracteriza las relaciones de los empleados con la organización, dándole la dimensión de compromiso Afectivo, el cual refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización; el compromiso de continuidad cuando el trabajador se siente vinculado a la institución y el compromiso normativo, el cual encuentra la creencia en la lealtad a la organización en un sentido moral.

### **Compromiso Afectivo**

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

### **Compromiso de Continuidad**

Vínculo que el trabajador siente con la organización porque ha invertido tiempo, esfuerzo y dinero y el dejarla implicaría perderlo todo.

### **Compromiso Normativo**

Es la creencia de lealtad a la organización, en un sentido moral, como forma de pago o retribución quizás por recibir ciertas prestaciones.

#### **3.2.2. Definición operacional**

El síndrome de Burnout será medida con la medición del inventario de Maslach (MBI), la finalidad de este inventario es evaluar tres dimensiones del Síndrome de Burnout; el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo, definidos por Maslach y Jackson; de otro lado compromiso organizacional se medirá con el cuestionario de Mayer y Allen, teniendo como objetivo evaluar el nivel y tipo de compromiso que tiene cada trabajador con respecto a la empresa, dando un nivel alto medio bajo por cada dimensión y a nivel general; representada por los siguientes dimensiones; compromiso de afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo, definidos por Meyer y Allen en 1991.

**Tabla 1.**  
Operacionalización de las variables, Aliaga (2016)

Dimensión	Indicador	Ítem	Escala	Niveles y Rangos
Cansancio Emocional	Fatiga	1,2,3,6,8,13,14,16,20	3 = De Acuerdo	Alto (52-66)
	Perdida de sueño			
	Monotonía			
Despersonalización	Irritabilidad	5,10,11,15,22	2= A veces	Medio (37-51)
	Susceptibilidad			
	Agresividad			
Disminución de la realización personal en el trabajo	Indiferencia	4,7,9,12,17,18,19,21	1= En Desacuerdo	Bajo (22-36)
	Baja autoestima			
	Depresión			
	Baja productividad			
	Ausentismo			
Dimensión	Indicador	Ítem	Escala	Niveles y Rangos
Compromiso Afectivo	Sentimiento de pertenencia	1,4,7,10,13,16,19	3 = De Acuerdo	Alto (49-63)
	Alegría			
	Afecto			
Compromiso de Continuidad	Vínculo emocional	3,6,9,12,15,18,20,21	2= A veces	Medio (35-48)
	Desempeño mínimo			
	Absentismo			
Compromiso Normativo	Vínculo racional	2,5,8,11,14,17	1= En Desacuerdo	Bajo (21-34)
	Leal			
	Incondicional			

### **3.3. Tipo y nivel de la investigación**

#### **3.3.1. Tipo de la investigación**

Esta investigación a realizar será de tipo básica, Ander –Egg (1977) Son aquellas dirigidas a conocer las leyes generales de los fenómenos estudiados, elaborando teorías de alcance significativo, la finalidad se puede enmarcar en la detección, descripción y explicación de las características y/o problemas de determinados hechos o fenómenos que se dan al interior de una sociedad. Donde mi interés es el de mostrar el nivel de relación existente entre las variables (Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional) en trabajadores en una empresa de servicios de una planta industrial, en Lima este 2018.

#### **3.3.2. Nivel de la investigación**

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

### **3.4. Diseño de la investigación**

Investigación de tipo no experimental, transversal y correlacional; para Hernández, Fernández y Baptista (2010), las investigaciones no experimentales son aquellas que, durante el proceso de su investigación, el investigador solo se limita a mirar como los factores o elementos se van desarrollando sin ningún agente externo que pueda alterar o adulterar el proceso natural de relación entre ambos. Así mismo esta investigación puede ser también transversal o transversales, porque junta la información de un único tiempo o circunstancia y tiene como finalidad detallar, investigar o mencionar como es la relación entre los factores en ese único momento.

Finalmente, correlacionales cuando se detallan o especifican la interrelación de dos a más factores o elementos en un tiempo o circunstancia determinada, pudiendo relatar si existe o no una relación de interdependencia entre las variables, previamente seleccionados. Partiendo de lo mencionado, esta investigación busca encontrar y observar una relación de cause y efecto entre el síndrome de burnout



y el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial de Lima-Este, 2018.

### **3.5. Población y muestra de estudio**

#### **3.5.1. Población**

La población de análisis fue de 150 trabajadores de 439 de una empresa de servicios de una planta industrial de Lima-Este, esta organización cuenta con 18 áreas entre administrativas y operativas, siendo estas el área de gestión y desarrollo Humano, área de calidad, área de finanzas, área de operaciones, área de recursos humanos, área de servicios generales.

#### **3.5.2. Muestra**

La muestra fue de 150 trabajadores de una empresa de servicios de una planta industrial de Lima este, de ambos géneros, entre 20 hasta los 55 años, de educación a nivel superior completa e incompleta. Que llevan laborando en la empresa más de 2 años. Además, la muestra por evaluar presenta recursos económicos medios - altos y son parte fundamental de la organización, para que esta logre alcanzar sus objetivos institucionales.

#### **3.5.3. Muestreo**

Este estudio se realizó bajo la técnica de muestreo no probabilístico porque los sujetos de la muestra son seleccionados en función de su accesibilidad o a criterio personal e intencional. Además, esta técnica es considerada la más fácil, la más barata y la que menos tiempo lleva en analizar los resultados.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para la siguiente investigación se aplicará las siguientes pruebas psicométricas que permitirán la correlación de las variables estudiadas.

#### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos**

Las técnicas que se aplicarán en la investigación serán:

Observación

Entrevista

Técnicas psicométricas

### 3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Para la siguiente investigación los instrumentos utilizados fueron las siguientes pruebas psicométricas (Cuestionario) que permitirán la correlación entre las variables estudiadas. Cuestionario de síndrome de burnout, elaborada por Maslach Christina y Jackson en el año 1986; pero adaptada en el Perú por Oscar Aliaga Colacci en el año 2016; este cuestionario está constituido por 22 ítems redactados de forma directa para expresar sentimientos personales y actitudes del profesional en su trabajo.

Cada uno de los ítems se valora con la escala de Likert, con tres niveles de intensidad, en desacuerdo, a veces y de acuerdo; con puntajes del 1 al 3 respectivamente. La finalidad de este cuestionario es evaluar las tres dimensiones del síndrome de Burnout que son el cansancio emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y realización personal (8 ítems), definidos por Maslach y Jackson. Su aplicación es para adultos y puede ser tomada de forma colectiva e individual con un tiempo estimado de 15 a 20 minutos. Al corregir el cuestionado tenemos los resultados de las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo a nivel alto, medio y bajo por cada dimensión. El valor obtenido en el coeficiente Alpha de Cronbach es de 0.861.

criterio	Información
Nombre del instrumento	Cuestionario de síndrome de burnout
Autor	Maslachn, Christina y Jackson, S.E
Año	1986
País	Estados Unidos
Procedencia	Universidad de Berkeley California
Adaptación	Oscar Yoel Aliaga Colacci
Año	2016
País	Perú
Objetivo	Medir los niveles de burnout en los empleados del Banco de la Nación
Dimensiones	Cansancio emocional Despersonalización Disminución de la realización personal
Escala	Politómica
Aplicación	Se aplicará individualmente
Duración	15 – 20 minutos
Ítems	22

**Figura 1.** Ficha técnica del cuestionario de síndrome de Burnout, Aliaga 2016

El segundo instrumento que se aplicó es; el cuestionario de compromiso organizacional, elaborado por Meyer y Allen, en Estados Unidos año 1991; pero adaptada en el Perú por Oscar Aliaga Colacci en el año 2016; este cuestionario está conformado por veintiuno reactivos valorados en la escala de Likert, que en total representan los componentes del Compromiso Organizacional; Compromiso Afectivo (7 ítems), Compromiso de Continuidad (8 ítems) y Compromiso Normativo (6 ítems) Cada uno de los ítems se valoran con la escala de Likert, con tres niveles de intensidad, en desacuerdo, a veces y de acuerdo; con puntajes del 1 al 3 respectivamente. El objetivo de la prueba es evaluar el nivel y tipo de compromiso que tiene cada trabajador con respecto a la empresa, dándonos un nivel alto, medio y bajo por cada dimensión y a nivel general. Su aplicación es para adultos y puede ser de manera colectiva e individual con un tiempo de 15 a 20 minutos. La confiabilidad se logró a través del Coeficiente Alpha de Crombach, hallando un nivel de confiabilidad de 0.852 para este cuestionario.

<b>Criterio</b>	<b>Información</b>
Nombre del instrumento	Cuestionario de compromiso organizacional
Autor	Meyer y Allen
Año	1991
País	Estados Unidos
Procedencia	
Adaptación	Oscar Yoel Aliaga Colacci
Año	2016
País	Perú
Objetivo	Medir los niveles de compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación
Dimensiones	Compromiso afectivo Compromiso de continuidad Compromiso normativo
Escala	Politómica
Aplicación	Se aplicará individualmente
Duración	15 – 20 minutos
Ítems	21

**Figura 2.** Ficha técnica del cuestionario de Compromiso Organizacional (Aliaga, 2016)

## Validación del instrumento

La validación de los instrumentos fue por medio de la evaluación de 2 expertos con grados de Doctor con dominio en el tema, con especialidad de psicología (juicio de expertos), en el que se entregó a cada uno de los especialistas una “matriz de evaluación”, El resultado emitido fue de nivel Aplicable. Ver anexo 4.

**Tabla 2.**

*Validación del instrumento cuestionario de síndrome de Burnout*

<b>Validador</b>		<b>Resultado</b>
Dr. Cruz Telada Yreneo Eugenio	DNI 09946516	Aplicable
Dr. Capacyachi Otárola Nancy Mercedes	DNI 07744273	Aplicable

**Tabla 3.**

*Validación del instrumento cuestionario compromiso organizacional*

<b>Validador</b>		<b>Resultado</b>
Dr. Cruz Telada Yreneo Eugenio	DNI 09946516	Aplicable
Dr. Capacyachi Otárola Nancy Mercedes	DNI 07744273	Aplicable

La confiabilidad que se realizó al cuestionario fue a través del Coeficiente de Cronbach, en donde se midió el grado de consistencia de las respuestas de los encuestados. Mediante la aplicación el programa estadístico SPSS versión 24 se obtuvo la confiabilidad de los instrumentos a cada una de las variables de estudio.

### **Confiabilidad variable síndrome burnout**

El instrumento mediante encuesta sobre síndrome de burnout se aplicó a una muestra piloto con 75 trabajadores de ambos géneros de una empresa de servicios de una planta industrial en Lima Este, año 2018, para el instrumento se obtuvo el siguiente resultado de confiabilidad con la aplicación del programa estadístico SPSS versión 24.

**Tabla 4.**  
*Confiabilidad variable síndrome de burnout*

<b>Valor de Alfa de Cronbach</b>	<b>Número de ítems</b>
0.827	22

El resultado obtenido del coeficiente alfa de Cronbach es de 0.827, lo cual indica que el nivel de confiabilidad de dicho instrumento es bueno.

### **Confiabilidad de la variable Compromiso Organizacional**

El instrumento mediante encuesta sobre compromiso organizacional se aplicó a una muestra piloto con 75 trabajadores de ambos géneros de una empresa de servicios de una planta industrial en Lima Este, año 2018, para el instrumento se obtuvo el siguiente resultado de confiabilidad con la aplicación del programa estadístico SPSS versión 24.

**Tabla 5.**  
*Confiabilidad variable compromiso organizacional*

<b>Valor de Alfa de Cronbach</b>	<b>Número de ítems</b>
0.788	21

El resultado obtenido del coeficiente alfa de Cronbach es de 0.788, lo cual indica que el nivel de confiabilidad de dicho instrumento es bueno.

**Tabla 6.**  
*Niveles de confiabilidad de instrumentos de las variables de síndrome de Burnout y compromiso organizacional*

<b>Valores</b>	<b>Nivel</b>
<b>De -1 a 0</b>	No es confiable
<b>De 0,01 a 0,49</b>	Baja Confiabilidad
<b>De 0,5 a 0,75</b>	Moderada confiabilidad
<b>De 0,76 a 0,89</b>	Fuerte confiabilidad
<b>De 0,9 a 1</b>	Alta confiabilidad

Por lo que ambos instrumentos son de fuerte confiabilidad.

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

Para el análisis de datos en la investigación se consideró, en primera instancia, ejecutar la codificación de los datos, que consistió en verificar las pruebas para retirar aquellas incompletas y/o erróneamente llenadas; enseguida se asignó un número a cada una de las pruebas para su identificación.

Estas fueron ingresadas al programa SPSS 24 (Statistic Packase for Social Sciences), utilizando la fórmula Producto Momento de Pearson, con el objetivo de hallar la relación entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial de Lima-Este, 2018.

Se utilizó métodos que proporcionan la estadística descriptiva y la estadística Inferencial, tales como: el coeficiente de correlación ítem-test corregido, para evaluar la validez de constructo del instrumento; el coeficiente alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad del instrumento por consistencia interna en la población investigada.

Los resultados se presentaron en tablas de distribución de frecuencias simples y porcentuales, (elaboradas según las normas APA), para organización y presentación de los resultados obtenidos referente a la relación de las variables de Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en Lima-Este.

### **3.8. Aspectos éticos**

Dentro de los aspectos éticos se aplicó; la no manipulación de respuestas, variables y resultados, el no influenciar y persuadir a los encuestados o evaluados y el no entregar resultados obtenidos a persona ajenas a la investigación. Para ellos se elaboró un consentimiento informado, en el cual queda claro la protección de la integridad del entrevistado; así como, los pasos y objetivos que se seguirán en la investigación tomándose en cuenta los principios de confiabilidad, autonomía permitiéndole al participante aceptar o no para formar parte de la investigación.

A su vez en esta investigación se respetó el Código de Ética y Deontológico del colegio de psicólogos del Perú el artículo 23° en el capítulo IV que indica que

todo psicólogo que investiga debe hacerlo respetando la normatividad internacional y nacional que regula la investigación con seres humanos, está conformada por 6 artículos (23°,24°,25°,26°,27° y 28°), siguiendo el proceso normativo, Resolución 206 -2017-CDN-C.PS.P.

Finalmente se respetó el código de Ética de investigación de la Universidad Privada Telesup, que indica que todo investigador, estudiante, docente o administrativo de la institución respete la normatividad, integridad, confiabilidad, privacidad, objetividad, respeto de autoría sobre todo las herramientas, participantes y/o involucrados para la realización de esta investigación, formada por 12 artículos (4°, 5°,6°,7°,8°, 9°, 10°, 11°, 12°, 13°, 14° y 15°), siguiendo el proceso normativo, resolución N° 112-2018- PRES/DIRECTORIO-UPTELESUP.

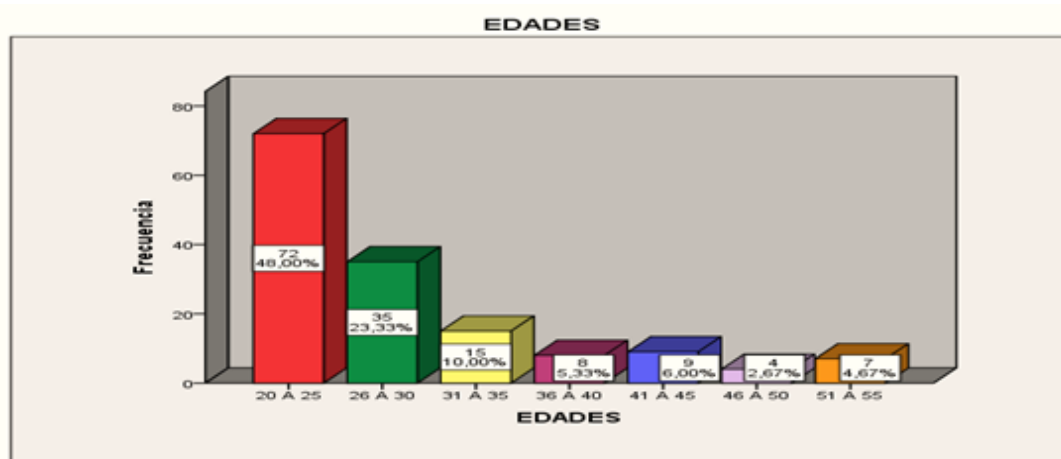
## IV. RESULTADOS

### 4.2. Datos sociodemográficos

**Tabla 7.**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los datos sociodemográficos por edad en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial en Lima-Este, 2018.*

		EIDADES			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20 A 25	72	47,7	48,0	48,0
	26 A 30	35	23,2	23,3	71,3
	31 A 35	15	9,9	10,0	81,3
	36 A 40	8	5,3	5,3	86,7
	41 A 45	9	6,0	6,0	92,7
	46 A 50	4	2,6	2,7	95,3
	51 A 55	7	4,6	4,7	100,0
	Total	150	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		151	100,0		



**Figura 3.** Muestra de rango de edades

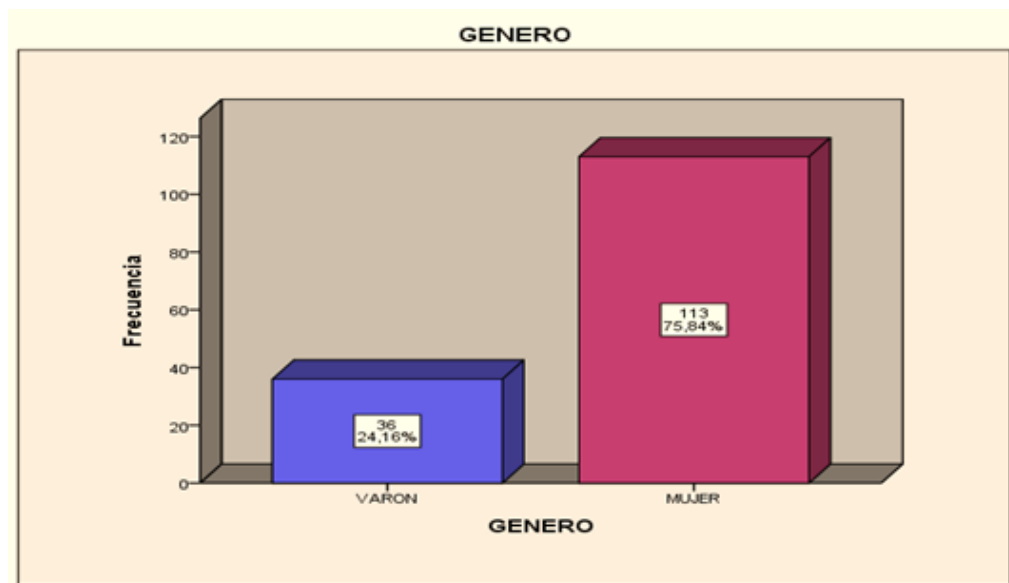
Se muestra en el rango de 20 a 40 años hay un 86,6% del total de la muestra y en el rango de 41 a 55 años con un 13,4% de total de la muestra.



**Tabla 8.**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los datos sociodemográficos por género en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial en Lima-Este, 2018.*

		<b>GENERO</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	VARÓN	36	23,8	24,2	24,2
	MUJER	113	74,8	75,8	100,0
	Total	149	98,7	100,0	
Perdido	Sistema	2	1,3		
	Total	151	100,0		



**Figura 4.** Muestra de distribución por género

Muestra un 75,8% de mujeres y el 24,2% de varones, sin embargo, se muestra que hay perdidas en el sistema da cual equivale a 1.3%.

### 4.3. Resultados de niveles por instrumento

**Tabla 9.**

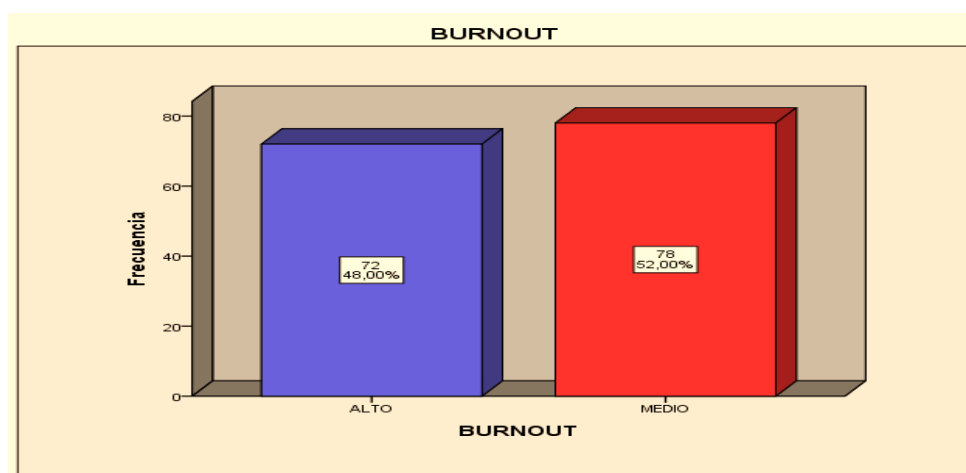
*Distribución de frecuencias porcentajes y niveles de variables de Burnout en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial en Lima-Este, 2018.*

BURNOUT					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	72	48,0	48,0	48,0
	MEDIO	78	52,0	52,0	100,0
Total		150	100,0	100,0	

**Tabla 10.**

*Baremos de la variable de Burnout*

Nivel	Rango
Alto	48 - 63
Medio	35 - 47
Bajo	21 -34



**Figura 5.** Muestra por niveles de síndrome de burnout

Se evidencia que el 52% de la muestra tiene un nivel medio del síndrome de Burnout, por otro lado, el 48% tiene un nivel alto del síndrome de Burnout.

**Tabla 11.**

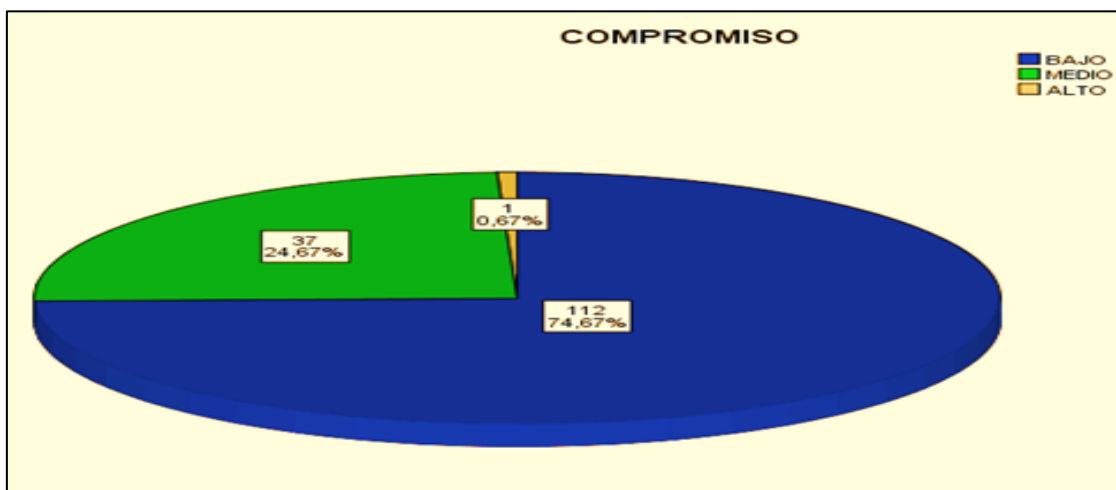
*Distribución de frecuencias porcentajes y niveles de variables de Burnout en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial en Lima-Este, 2018.*

<b>COMPROMISO</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	1	,7	,7	100,0
	MEDIO	37	24,5	24,7	24,7
	BAJO	112	74,2	74,2	99,3
	Total	150	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		151	100,0		

**Tabla 12.**

*Baremo de la variable Compromiso organizacional*

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>
Alto	48 - 63
Medio	35 - 47
Bajo	21 -34



**Figura 6.** Muestra por niveles de compromiso organizacional

Se evidencia que el 74,67% tiene un nivel bajo con el compromiso organizacional, el 24,67% tiene un nivel medio con el compromiso organizacional, por otro lado, el 0,67% obtuvo un nivel alto de compromiso organizacional.

#### 4.4. Prueba de Hipótesis:

##### Prueba de hipótesis general

**H0:** No Existe una relación significativa entre el síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial de Lima-Este, 2018.

**Ha:** Existe una relación significativa entre el síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial de Lima-Este2018.

Nivel de significancia :  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error

Regla de decisión :  $p \geq \alpha \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula H0

$p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis Ha

Resultados: de acuerdo a los resultados del SPSS 24

**Tabla 13.**

*Correlación de la variable síndrome burnout y compromiso organizacional*

		SÍNDROME DE BURNOUT	COMPROMISO ORGANIZACIONAL
SÍNDROME DE BURNOUT	Correlación de Pearson	1	-,785
	Sig. (bilateral)		,000
	N	150	150
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	-,785	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	150	150

d) Decisión estadística:

En la tabla anterior se observa que el  $R_s = -0,785$  que es alta correlación. También el  $\text{sig.} = 0,000 < 0,05$  por lo que se acepta la Hipótesis alterna.

e) Conclusión: se acepta la hipótesis general propuesta.

## Prueba de hipótesis específica 1

**H0:** No Existe una relación significativa entre la dimensión de agotamiento emocional y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial de Lima este, año 2018

**Ha:** Existe una relación significativa entre la dimensión de agotamiento emocional y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial de Lima este, año 2018

Nivel de significancia :  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error

Regla de decisión :  $p \geq \alpha \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula H0

$p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis Ha

Resultados: de acuerdo a los resultados del SPSS 24

**Tabla 14.**

*Correlación de la dimensión de agotamiento emocional y compromiso organizacional*

		COMPROMISO ORGANIZACIONAL	AGOTAMIENTO EMOCIONAL
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	-,560
	Sig. (bilateral)		,010
	N	150	150
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Correlación de Pearson	-,560	1
	Sig. (bilateral)	,010	
	N	150	150

d) Decisión estadística:

En la tabla anterior se observa que el  $R_s = -0,560$  que es moderada correlación. También el  $\text{sig.} = 0,010 < 0,00$  por lo que se acepta la Hipótesis alterna.

e) Conclusión: se acepta la hipótesis específica 1 propuesta

## Prueba de hipótesis específica 2

**H0:** No Existe una relación significativa entre la dimensión de despersonalización y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial de Lima este, año 2018.

**Ha:** Existe una relación significativa entre la dimensión de agotamiento emocional y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial de Lima este, año 2018.

b)

Nivel de significancia :  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error

Regla de decisión :  $p \geq \alpha \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula H0

$p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis Ha

c) resultados: de acuerdo a los resultados del SPSS 24

**Tabla 15.**

*Correlación de la dimensión de despersonalización y compromiso organizacional*

		COMPROMISO ORGANIZACIONAL	DESPERSONALIZACION
		L	
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	-,637
	Sig. (bilateral)		,005
	N	150	150
DESPERSONALIZACION	Correlación de Pearson	-,637	1
	Sig. (bilateral)	,005	
	N	150	150

d) Decisión estadística:

En la tabla anterior se observa que el  $R_s = 0,637$  que es moderada correlación.

También el  $\text{sig.} = 0,005 < 0,05$  por lo que se acepta la Hipótesis alterna.

e) Conclusión: se acepta la hipótesis específica 2 propuesta.

### Prueba de hipótesis específica 3

**H0:** No Existe una relación significativa entre la dimensión de realización personal y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial de Lima este, año 2018

**Ha:** Existe una relación significativa entre la dimensión de realización personal y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial de Lima este, año 2018

Nivel de significancia :  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error

Regla de decisión :  $p \geq \alpha \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula H0

$p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis Ha

Resultados: de acuerdo a los resultados del SPSS 24

**Tabla 16.**

*Correlación de la dimensión de realización personal y compromiso organizacional*

		COMPROMISO ORGANIZACIONAL	REALIZACIÓN PERSONAL
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	-,742
	Sig. (bilateral)		,030
	N	150	150
REALIZACIÓN PERSONAL	Correlación de Pearson	-,742	1
	Sig. (bilateral)	,030	
	N	150	150

Decisión estadística:

En la tabla anterior se observa que el  $R_s = -0,742$  que es baja correlación. También el  $\text{sig.} = 0,030 < 0,05$  por lo que se acepta la Hipótesis alterna.

e) Conclusión: se acepta la hipótesis específica 3 propuesta.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo de esta investigación consistió en determinar la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial de Lima-Este, 2018. Después de haber realizado el análisis de los datos obtenidos y habiendo presentado las tablas respectivas, comenzaremos a contrastar las hipótesis planteadas con el marco teórico, los antecedentes con los resultados obtenidos con la finalidad de darle respuesta a la formulación del problema, cumplir con los objetivos y posteriormente plantear las conclusiones y recomendaciones.

Como bases teóricas conocemos que el síndrome de Burnout nace la existencia de estas tres dimensiones cansancio emocional, despersonalización y baja de realización personal, que conllevan a un desmedido nivel de estrés laboral, en el colaborador de la organización. Siendo esta expresada en niveles. Por otro lado, el compromiso organizacional, nace de la fidelización que genera el colaborador con su organización, la cual a la larga determina la permanencia o retiro de esta. Esta fidelización está basada en la existencia de tres dimensiones del compromiso; compromiso afectivo, normativo y de continuidad.

La Hipótesis general, menciona la existencia de una relación inversamente significativa entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial de Lima-Este, 2018. De ello, se descubre que la relación entre ambas variables. Se obtiene relación con estos resultados encontramos las siguientes investigaciones tituladas; "Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación, Lima Este, año 2016" de Aliaga. En esta investigación se encuentra una relación inversa entre las variables mencionadas ( $r_s, -0.45$ ). De igual manera en la investigación de García del año 2015, titulada "Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en un grupo importador de vehículos menores región Norte 2012" el resultado obtenido fue correlación inversa. Por ende, en ambas investigaciones. Si existe un nivel alto en una variable, la otra se presentará con un nivel bajo.



Para síndrome de Burnout, se aprecia los siguientes resultados; a nivel bajo el 11.90%, por ende, el colaborador está afectado a menor escala, con síntomas inespecíficos físicos, interactuada adecuadamente con sus compañeros, etc. Estos resultados son opuestos para las investigaciones de los siguientes autores; Dávila, con el estudio de "Clima organizacional y síndrome de burnout en una empresa mediana de manufactura" del año 2009, ya que en este estudio el nivel bajo de síndrome de burnout se presenta en un 37.1%, en el estudio de Aliaga del año 2017, "síndrome de Burnout y compromiso organizacional en empleados del Banco de la Nación, Lima Este, 2016 sus resultados expresan que el 67.1% manifiesta este síndrome a nivel bajo y para García con la tesis de investigación titulada "Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores-región Norte, en el año 2012, el 48.2% de colaboradores se ubican en un nivel bajo; Por ello estos resultados no guarda relación con los obtenidos en esta investigación.

A nivel medio el porcentaje resultante para la misma variable es 87.30%, indicando con ello la presencia de síntomas agudos, pero tolerables permitiendo al colaborador poder continuar con sus labores, con, ligeros malestares. Este resultado no coincide con el estudio de Aliaga del año 2016, puesto que los resultados obtenidos para el nivel medio son de 30.7%. Para concluir con esta variable, se aprecia que el resultado alcanzado a nivel alto es del 0.8% de la población estudiada; indicando con esto que el colaborador manifiesta diversos problemas en la conducta, ámbito emocional, etc. Este resultado no guarda ningún parecido con los siguientes resultados.

## VI. CONCLUSIONES

1. Al analizar los resultados entre la relación de síndrome de burnout y el compromiso organizacional, se halló  $-0,785$  y el de significancia es de  $0,000$  en consecuencia demuestra que existe una correlación inversamente proporcional entre las variables, todo tipo de variación que afecte a una variable afectara de forma similar no contraria a la otra variable, por lo tanto, se acepta la hipótesis general alternativa de la presente investigación.
2. Al analizar los resultados entre la relación de la dimensión de agotamiento emocional y compromiso organizacional, se halló  $-0,560$  y el de significancia es de  $0,010$  en consecuencia demuestra que existe una correlación inversamente proporcional entre las variables, todo tipo de variación que afecte a una variable afectara de forma similar no contraria a la otra variable, por lo tanto, se acepta la hipótesis específica uno de la presente investigación.
3. Al analizar los resultados entre la relación de la dimensión de despersonalización y compromiso organizacional, se halló  $-0,637$  y el de significancia es de  $0,005$  en consecuencia demuestra que existe una correlación inversamente proporcional entre las variables, todo tipo de variación que afecte a una variable afectara de forma similar no contraria a la otra variable, por lo tanto, se acepta la hipótesis específica dos de la presente investigación.
4. Al analizar los resultados entre la relación de la dimensión de realización personal y compromiso organizacional, se halló  $-0,742$  y el de significancia es de  $0,030$  en consecuencia demuestra que existe una correlación inversamente proporcional entre las variables, todo tipo de variación que afecte a una variable afectara de forma similar no contraria a la otra variable, por lo tanto, se acepta la hipótesis específica tres de la presente investigación.

## VII. RECOMENDACIONES

Los resultados de esta investigación fueron determinantes encontrándose correlación entre las variables de síndrome de burnout y compromiso organizacional, por ello bajo la responsabilidad del área de psicología de las organizaciones y/o empresas se deben desarrollar y ejecutar programas o capacitaciones trimestrales basadas en habilidades sociales, técnicas de respiración y relajación, entrenamiento en solución de problemas, reestructuración cognitiva y comunicación asertiva, que permitan reducir las tensiones laborales, involucrando a la participación de todos los colaboradores, prácticas que permitan reducir las tensiones laborales.

Asimismo, al encontrar correlación entre la dimensión de agotamiento emocional y compromiso organizacional, se recomienda implementar campañas de integración, programas de salario emocional, siendo de sumo interés el bienestar del colaborador, para ello brindar a los líderes de cada organización la clara importancia del cuidado de la mente y salud de sus colaboradores, teniendo a menudo jornadas laborales extensas, implementar pautas activas y crear un ambiente instaurado para los colaboradores en las que se puedan realizar actividades como la meditación y relajación; obteniendo tal vez la reducción de rotación, ausentismos y aumentar la productividad del colaborador.

Respecto al resultado de correlación entre la dimensión de despersonalización y compromiso organizacional, se recomienda diseñar y ejecutar talleres para dar a conocer la misión, visión, objetivos, valores, beneficios, etc. De la organización a los colaboradores con la intención de involucrarlos y dar a conocer la intención de la organización.

Por último, con la correlación entre la dimensión de realización personal y compromiso organizacional, se recomienda desarrollar capacitaciones y recompensas que contribuyan al desarrollo de cada colaborador en su especialidad o área en el que laboran, donde los colaboradores perciban y ganen iguales beneficios, con finalidad de incrementar y potenciar el profesionalismo de cada uno de ellos, y se pueda percibir la importancia que representan para los objetivos de la organización.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcon, R., Denisse, K. (2014). *Satisfacción laboral y Compromiso en colaboradores de una empresa Retail*. Investigación universitaria. Recuperado de <http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/riu/article/view/611>
- Aliaga. O. (2017). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación, Lima Este, 2016*. Tesis de Maestría de la Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5213/Aliaga\\_COY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5213/Aliaga_COY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Álvarez, E. y Fernández, L. (1991). *El síndrome de "burnout" o el desgaste profesional (1): revisión de estudios*. Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría, 11(39), 257-265. Recuperado de <http://www.revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231>
- Arciniega, L. (2002). *Compromiso organizacional México ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta?* México: Limusa.
- Arias, F. (2001). *El compromiso personal hacia la organización y la intención de algunos factores para su incremento*. Recuperado de <http://www.joseacontreras.net/rechum/CompromisoPersonal.htm#ftn1>
- Betanzos, N y Paz, F. (2006). *Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos*. Psicología del trabajo y de las organizaciones. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2313/231314045002.pdf>
- Cialzeta, J. (2013). *El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un hospital de alta complejidad*. Tesis de maestría de la Universidad Nacional de Córdoba, Corriente. Recuperado de [http://lildbi.fc.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Cialzeta\\_jorge\\_raul.pdf](http://lildbi.fc.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Cialzeta_jorge_raul.pdf)
- Cicerone, L. (2013). *Call center y Síndrome de Burn Out*. Tesis inédita de licenciatura de la Universidad Abierta Interamericana. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC112354.pdf>
- Chiang, M., Núñez, A., Martín. M. & Salazar, M. (2010). *Compromiso del trabajador hacia su organización y la relación con el clima organizacional: Un Análisis de Género y Edad*. *Panorama Socioeconómico*, 28(40), 90 -100. Recuperado <http://www.redalyc.org/pdf/399/39915685007.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (5a ed.). Colombia: McGraw-Hill
- Colegio de Psicólogos del Perú (2017) *Código de Ética*. Consejo Directivo Nacional 2017. Obtenido de [www.cpsp.com](http://www.cpsp.com)
- Código de Ética de la Investigación de la Universidad Privada Telesup, versión 0002, 2018

- Davis, K. y Nwostrow, J. (2000). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc. Graw Hill.
- De La Gándara, Jesús J (1998). *Estrés y trabajo. El síndrome del burnout*, Edit: Cauce.
- Díaz, Y. y Quijada, A. (2005). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional*, Universidad Autónoma Metropolitana. Recuperado [http://tesiuami.izt.uam.mx/uam/aspuam/presentatesis.php?recno=12428&d docs=UAMI12428.pdf](http://tesiuami.izt.uam.mx/uam/aspuam/presentatesis.php?recno=12428&docs=UAMI12428.pdf)
- Esplana, R., Núñez M. (2017). *Síndrome de burnout y clima organizacional en docentes de la Institución Educativa la Victoria de Ayacucho Huancavelica-2017*". Tesis de Licenciatura.
- García, A. (2015). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores*. Tesis de Licenciatura de la Universidad Católica Santa Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/345/1/TL\\_Garcia\\_Baca\\_RosaDeGua dalupe.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/345/1/TL_Garcia_Baca_RosaDeGua dalupe.pdf)
- Gil-Monte, P. (2003). *El síndrome de quemarse por el trabajo* (Síndrome de Burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Electrónica Intercalo Psy*, 1.
- Grau, F, Suñer, R., Prats, M. y Braga, F. (2009). *Influencia de factores personales, profesionales y transnacionales en el síndrome de burnout en personal sanitario hispanoamericano y español* (2007). *Rev. Esp Salud Pública*, 83(2).
- Hans, S. (1963). *Cáncer, estrés y muerte*. Nueva York y Londres: Plenum compañía de libros médicos, Online.
- Hellriegel, D y Slowm, J. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10a Ed). México DF: Thomson Editores.
- Hurtado, M. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector Retail de Piura* Tesis de Licenciatura de la Universidad de Piura. Recuperado de [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AER\\_291.pdf?sequ ence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AER_291.pdf?sequence=1)
- Hernández, J., Bustos, P. y Carmona, J. (2011) *Posibles indicadores del síndrome de burnout, en 18 operarios de una distribuidora de Glp de la ciudad de Armenia*. Obtenido de [www.revistanegotium.org.ve](http://www.revistanegotium.org.ve).
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona Martínez Roca
- Lira, J. (2015) *El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema*. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/empleo-management/87-empresas-consideran-que-falta-compromiso-laboral-su-principal-problema-2149055>

- López, A. y Carballeira, V. (2017) *El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega*. Recuperado de [http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome\\_burnout\\_antecedentes\\_consecuentes\\_organizacionales\\_sanidad\\_gallega\\_analia.pdf?sequence=1](http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome_burnout_antecedentes_consecuentes_organizacionales_sanidad_gallega_analia.pdf?sequence=1)
- Loyola, J. (2014). *Diseño de un plan para disimular la rotación de vendedoras en una empresa de Retail*. Tesis de Licenciatura de la Universidad de Chile, Santiago de Chile. Recuperado de [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116157/cfloyola\\_jr.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116157/cfloyola_jr.pdf?sequence=1)
- Mansilla, (2010). *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica. El síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo*. Psicología Online
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). *The measurement of experienced burnout*. *Journal of Occupational Behaviour*.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1997). *Burnout Inventory Manual*. España: TEA Ediciones SA
- Marín, M. (2003). *Relación entre el clima y el compromiso organizacional en una empresa del sector petroquímico*. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP9923.pdf>
- Martínez, P., Gonzáles, E. & Torres, M. (2010), *Síndrome de Burnout en el personal de enfermera del servicio de cirugía hombres y mujeres del Hospital Central y su relación con la insatisfacción laboral*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Recuperado de <http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/2963/4/LEN1SBP01001.pdf>
- Meyer, J y Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: theory, research, and application*. California: Sage Publications.
- Mireles, A Pando, M. y Aranda, C. (2002). *Factores psicosociales y síndrome de Burnout en una empresa de la rama textil de Guadalajara, México*. Investigación en Salud. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/142/14240206.pdf>
- Mowday, R., Steers, R. y Porter, L. (1979). *The measurement of organizational commitment*. *Journal of vocational behavior*, Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0001879179900721>
- Ministerio del Trabajo (2016). *Notificaciones de accidentes de trabajo, indecentes peligrosos y enfermedades ocupacionales*. Recuperado de <http://www2.trabajo.gob.pe/estadisticas/estadisticas-accidentes-de-trabajo>
- Oramas, A. (2013). *Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*. Tesis de Doctorado del Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores, La Habana, Cuba. Recuperado de [http://tesis.repo.sld.cu/680/1/Tesis\\_-\\_ARLENE\\_ORAMAS\\_VIERA.pdf](http://tesis.repo.sld.cu/680/1/Tesis_-_ARLENE_ORAMAS_VIERA.pdf)

- Organización Internacional del trabajo (2001). *Seguridad y salud en el trabajo*. Recuperado de <http://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang-es/index.htm>.
- Organización Mundial de la Salud (2016). *La organización el trabajo y el estrés*. Recuperado de [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/](http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/)
- Rocha, M. y Pelaez, M. (2003). *Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad. Bolivia*. Rev. AJAYU, Obtenido de <http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/rap/v2n1/v2n1a8.pdf>
- Saldaña, E. (2011). *Compromiso organizacional entre trabajadores contratados por intermediación laboral y por la empresa usuaria según vínculo laboral*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Trujillo.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C. & Jackson, S. E. (1996). The Maslach Burnout Inventory: General Survey (MBI-GS). En C. Maslach, S.E. Jackson & M.P. Leiter (Eds.). *Maslach Burnout Inventory Manual* (3ª ed.) (pp.19-26). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Tonon, G. (2003). *Calidad de vida y desgaste profesional. Una mirada al Síndrome de Burnout*. (1a ed.). Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Torres, L. y Díaz, J. (2012). *Compromiso organizacional: actitud laboral asertiva para la competitividad de las organizaciones*. Recuperado de [http://biblioteca.universia.net/html\\_bura/ficha/params/title/compromiso-organizacionalactitud-laboral-asertiva-competitividad-organizaciones/id/55484986.html](http://biblioteca.universia.net/html_bura/ficha/params/title/compromiso-organizacionalactitud-laboral-asertiva-competitividad-organizaciones/id/55484986.html)

## **ANEXOS**



## Anexo 1: Matriz de consistencia

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores	Muestra	Diseño	Instrumento
<b>Pregunta general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variable 1</b>	Población: trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial de Lima este.	Investigación no experimental tipo correlacional descriptivo.	Psicométricas: • Inventario Síndrome de Burnout  • Cuestionario de Compromiso Organizacional
¿Cuál es la relación del síndrome de burnout y el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial de Lima este, año 2018?	Determinar la relación del síndrome de burnout y el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial de Lima este, año 2018.	Existe una relación significativa entre el síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial de Lima este.	Síndrome de Burnout • Cansancio emocional • Despersonalización • Realización personal			
<b>Preguntas específicas</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>	<b>Variable 2</b>	Muestra: 150 trabajadores de una empresa de servicios de una planta industrial de Lima este, de ambos géneros, entre 20 hasta los 55 años.		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación de la dimensión de agotamiento emocional y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial de Lima este, año 2018?</li> <li>• ¿Cuál es la relación de la dimensión de despersonalización y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial de Lima este, año 2018?</li> <li>• ¿Cuál es la relación de la dimensión de realización personal y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial de Lima este, año 2018?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación de la dimensión de agotamiento emocional y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial de Lima este, año 2018?</li> <li>• Determinar la relación de la dimensión de despersonalización y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial de Lima este, año 2018?</li> <li>• Determinar la relación de la dimensión de realización personal y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial de Lima este, año 2018?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe una relación significativa entre dimensión de agotamiento emocional y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial de Lima este.</li> <li>• Existe una relación significativa entre la dimensión de despersonalización y el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial de Lima este.</li> <li>• Existe una relación significativa entre la dimensión de realización personal y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicios en una planta industrial de Lima este.</li> </ul>	Compromiso Organizacional  • Compromiso afectivo • Compromiso de continuidad • Compromiso normativo			

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Vy: Síndrome de Burnout</b>	Agotamiento Emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fatiga</li> <li>• Pérdida de Sueño</li> <li>• Monotonía</li> </ul>	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	TEST: MBI Inventario "Burnout de Maslach"
	Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Irritabilidad</li> <li>• Susceptibilidad</li> <li>• Agresividad</li> <li>• Indiferencia</li> </ul>	5, 10, 11, 15, 22	
	Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baja Autoestima</li> <li>• Depresión</li> <li>• Baja productividad</li> <li>• Ausentismo</li> </ul>	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	
<b>Vx: Compromiso Organizacional</b>	Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solidario</li> <li>• Dispuesto a trabajar</li> <li>• Identificados</li> </ul>	1, 4, 7, 10, 13, 16, 19	Cuestionario: "Compromiso Organizacional " Allen Y Meyer
	Compromiso de continuidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aceptación</li> <li>• Juicios racionales</li> <li>• Disposición al cambio</li> </ul>	3, 6, 9, 12, 15, 18, 20, 21	
	Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incondicional</li> <li>• Leal</li> </ul>	2, 5, 8, 11, 14, 17	

## Anexo 3: Instrumentos

### Cuestionario del Síndrome de burnout

A continuación, se presenta una serie de frases relativamente cortas, las cuales usted deberá responder con la mayor sinceridad posible y de acuerdo a sus propias experiencias. Marque con un aspa (x) las respuestas tomando en cuenta la siguiente escala. **La información que brindara será totalmente confidencial.** Antes de empezar a marcar, escriba los datos que se le solicita.

Sexo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Antigüedad en la organización: \_\_\_\_\_  
 Antigüedad en el puesto: \_\_\_\_\_

1	2	3
En desacuerdo	A veces	De acuerdo

1	Me siento emocionalmente cansado(a) por mi trabajo	
2	Cuando termino mi turno de trabajo me siento vacío(a)	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado(a)	
4	Siento que puedo entablar relaciones con los clientes fácilmente	
5	Siento que trato a algunos clientes como si fueran objetos	
6	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa	
7	Siendo que trato con mucha eficiencia los problemas de mis clientes	
8	Siendo que el trabajo que realizo todos los días me agota	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida en otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me vuelvo más duro(a) con las personas	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo	
13	Me siento frustrado(a) por mi trabajo	
14	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes	
16	siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes	
18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con mis clientes	
19	Creo que consigo muchas cosas útiles en mi profesión	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los clientes me culpan por sus problemas	

## Cuestionario de Compromiso Organizacional

**Instrucciones:** Lea detenidamente cada enunciado y coloque el numero según corresponda a la respuesta que para usted sea la más indicada. No hay respuestas buenas ni malas, por favor responda con total sinceridad, recuerde que es anónima. GRACIAS.

1	2	3
En desacuerdo	A veces	De acuerdo

<b>1</b>	Me gustaría continuar el resto de mi carrera profesional en esta organización.	
<b>2</b>	Creo que no estaría bien dejar esta organización, aunque me vaya a beneficiar el cambio.	
<b>3</b>	Si continuo en esta organización es porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí.	
<b>4</b>	Siento de verdad, que cualquier problema en esta organización es también mi problema.	
<b>5</b>	Creo que debo mucho a esta organización.	
<b>6</b>	Aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar este trabajo ahora mismo.	
<b>7</b>	Trabajar en esta organización significa mucho para mí.	
<b>8</b>	Esta organización se merece mi lealtad.	
<b>9</b>	Una de las desventajas de dejar esta organización es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo.	
<b>10</b>	En esta organización me siento como en familia.	
<b>11</b>	No siento ninguna obligación de tener que seguir trabajando para esta organización.	
<b>12</b>	Si ahora decidiera dejar esta organización muchas cosas en mi vida personal se verían interrumpidas	
<b>13</b>	Estoy orgulloso de trabajar en esta organización.	
<b>14</b>	Me sentiría culpable si ahora dejara esta organización	
<b>15</b>	En este momento, dejar esta organización supondría un gran costo para mí.	
<b>16</b>	No me siento emocionalmente unido a esta organización	
<b>17</b>	Creo que no podría dejar esta organización porque siento que tengo una obligación con la gente de aquí.	
<b>18</b>	Creo que si dejara esta organización no tendría muchas opciones de encontrar otro trabajo.	
<b>19</b>	Me siento parte integrante de esta organización.	
<b>20</b>	Ahora mismo, trabajo en esta organización más porque lo necesito que porque yo quiera.	
<b>21</b>	Podría dejar este trabajo, aunque no tenga otro a la vista	

**Anexo 4: Validación de instrumentos**

**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**



**EXPEDIENTE PARA VALIDAR  
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DEL JUICIO DE  
EXPERTOS**

**2018**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

---

**Presente**

**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de TALLER DE TESIS II, DE LA CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA, requiero validar los instrumentos con los cuales debo recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Título Profesional de LICENCIADA EN PSICOLOGÍA.

El título o nombre del proyecto de investigación es: SÍNDROME BURNOUT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE UNA PLANTA INDUSTRIAL EN LIMA-ESTE, 2018, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recorro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones indicadoras.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Operacionalización de las variables.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

**Bach. PATRICIA DE LA CRUZ ORIZANO**

**D.N.I: 70066010**

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES

### VARIABLE 1:

- **SÍNDROME BURNOUT:** Maslach & Jackson, (1997). El burnout laboral, también denominado síndrome del quemado o síndrome de quemarse en el trabajo, es un **trastorno emocional** de creación reciente que está vinculado con el ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado (Maslach & Jackson, 1997).

Uribe Prado, (2015). **El agotamiento emocional** y los sentimientos de minusvalía así como algunos malestares hacia el ambiente, son en realidad una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes hacia el trabajo, hacia las personas y hacia el propio rol profesional; muy probablemente como respuesta al estrés laboral. Acompañando todos estos malestares, se presentan una serie de disfunciones conductuales, psicológicas y fisiológicas que impactan de manera nociva a las personas y por lo tanto a las organizaciones.

### Dimensiones de la variable 1:

#### Dimensión

- **CANSANCIO EMOCIONAL:** Maslach & Jackson, (1997). Cuando la fuerza o capital emocional se va consumiendo, el profesional ve cómo se vacía su capacidad de entrega a los demás, tanto desde un nivel personal como psicológico.
- **DESPERSONALIZACIÓN:** Maslach & Jackson, (1997). Es decir, la aparición de unos sentimientos y actitudes negativas y cínicas acerca del sujeto con el que trabaja. Este proceso de endurecimiento, o incluso de deshumanización, en relación con sus casos lleva a los profesionales a considerar que esas personas son algo o bastante merecedoras de sus problemas.
- **FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL:** Maslach & Jackson, (1997). Esto implica la tendencia a evaluarse negativamente, y surge de modo especial cuando el profesional trabaja con personas. En estos casos el profesional puede sentirse infeliz y desanimado, consigo mismo y con su labor.

## **VARIABLE 2:**

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL:** Meyer y Allen (1991) lo definen como el estado psicológico que caracteriza las relaciones de los empleados con la organización, dándole la dimensión de compromiso Afectivo, el cual refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización; el compromiso de continuidad cuando el trabajador se siente vinculado a la institución y el compromiso normativo, el cual encuentra la creencia en la lealtad a la organización en un sentido moral.

### **Dimensiones de la variable 2:**

#### **Dimensión**

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

**COMPROMISO DE CONTINUIDAD:** Meyer y Allen(1997) indican que el compromiso de continuidad se puede desarrollar como resultado de cualquier acción o evento que incremente el costo que representa abandonar la organización, dado que el empleado reconoce que estos costos existen.

**COMPROMISO NORMATIVO:** Meyer y Allen (1997) el Compromiso normativo el cual la organización se basa en brindarle o crear un sentimiento de deuda o vinculación moral con dotes de ética con la finalidad que le colaborar se sienta en deuda con la organización y decida retirarse de esta.



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: SÍNDROME BURNOUT

Nº	Dimensiones / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Me siento emocionalmente cansado(a) por mi	X		X		X		
2	Cuando termino mi turno de trabajo me siento	X		X		X		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado(a)	X		X		X		
4	Siento que puedo entablar relaciones con los clientes fácilmente	X		X		X		
5	Siento que trato a algunos clientes como si fueran objetos	X		X		X		
6	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa	X		X		X		
7	Siendo que trato con mucha eficiencia los problemas de mis clientes	X		X		X		
8	Siendo que el trabajo que realizo todos los días me agota	X		X		X		
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida en otras personas a través de mi trabajo	X		X		X		
10	Siento que me vuelvo más duro(a) con las personas	X		X		X		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	X		X		X		
12	Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo	X		X		X		
13	Me siento frustrado(a) por mi trabajo	X		X		X		
14	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo	X		X		X		
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes	X		X		X		

16	siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	X		X		X	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes	X		X		X	
18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con mis clientes	X		X		X	
19	Creo que consigo muchas cosas útiles en mi profesión	X		X		X	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	X		X		X	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	X		X		X	
22	Me parece que los clientes me culpan por sus problemas	X		X		X	

VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE:  
COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Me gustaría continuar el resto de mi carrera profesional en esta organización.	X		X		X		
2	Creo que no estaría bien dejar esta organización, aunque me vaya a beneficiar el cambio.	X		X		X		
3	Si continuo en esta organización es porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí.	X		X		X		
4	Siento de verdad, que cualquier problema en esta organización es también mi problema.	X		X		X		
5	Creo que debo mucho a esta organización.	X		X		X		
6	Aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar este trabajo ahora mismo.	X		X		X		
7	Trabajar en esta organización significa mucho para mí.	X		X		X		
8	Esta organización se merece mi lealtad.	X		X		X		
9	Una de las desventajas de dejar esta organización es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo.	X		X		X		
10	En esta organización me siento como en familia.	X		X		X		
11	No siento ninguna obligación de tener que seguir trabajando para esta organización.	X		X		X		
12	Si ahora decidiera dejar esta organización muchas cosas en mi vida personal se verían interrumpidas	X		X		X		
13	Estoy orgulloso de trabajar en esta organización.	X		X		X		
14	Me sentiría culpable si ahora dejara esta organización	X		X		X		
15	En este momento, dejar esta organización supondría un gran costo para mí.	X		X		X		

16	No me siento emocionalmente unido a esta organización	X		X		X		
17	Creo que no podría dejar esta organización porque siento que tengo una obligación con la gente de aquí.	X		X		X		
18	Creo que si dejara esta organización no tendría muchas opciones de encontrar otro trabajo.	X		X		X		
19	Me siento parte integrante de esta organización.	X		X		X		
20	Ahora mismo, trabajo en esta organización más porque lo necesito que porque yo quiera.	X		X		X		
21	Podría dejar este trabajo, aunque no tenga otro a la vista	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

CRUZ TELADA YRENEO EUGENIO

DNI: 00346516

Especialidad del validador: Psicología Clínica y la Salud

Sept. 10 de Octubre del 2019

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
.....  
Dr. Y. Eugenio Cruz Telada  
PSICOLOGO  
C.R.P. 2819  


Firma del Validador



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE:  
SÍNDROME BURNOUT

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Me siento emocionalmente cansado(a) por mi	X		X		X		
2	Cuando termino mi turno de trabajo me siento	X		X		X		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado(a)	X		X		X		
4	Siento que puedo entablar relaciones con los clientes fácilmente	X		X		X		
5	Siento que trato a algunos clientes como si fueran objetos	X		X		X		
6	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa	X		X		X		
7	Siendo que trato con mucha eficiencia los problemas de mis clientes	X		X		X		
8	Siendo que el trabajo que realizo todos los días me agota	X		X		X		
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida en otras personas a través de mi trabajo	X		X		X		
10	Siento que me vuelvo más duro(a) con las personas	X		X		X		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	X		X		X		
12	Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo	X		X		X		
13	Me siento frustrado(a) por mi trabajo	X		X		X		
14	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo	X		X		X		
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes	X		X		X		
16	siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	X		X		X		

17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes	X		X		X		
18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con mis clientes	X		X		X		
19	Creo que consigo muchas cosas útiles en mi profesión	X		X		X		
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	X		X		X		
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	X		X		X		
22	Me parece que los clientes me culpan por sus problemas	X		X		X		

VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE:  
 COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Me gustaría continuar el resto de mi carrera profesional en esta organización.	X		X		X		
2	Creo que no estaría bien dejar esta organización, aunque me vaya a beneficiar el cambio.	X		X		X		
3	Si continuo en esta organización es porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí.	X		X		X		
4	Siento de verdad, que cualquier problema en esta organización es también mi problema.	X		X		X		
5	Creo que debo mucho a esta organización.	X		X		X		
6	Aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar este trabajo ahora mismo.	X		X		X		
7	Trabajar en esta organización significa mucho para mí.	X		X		X		
8	Esta organización se merece mi lealtad.	X		X		X		
9	Una de las desventajas de dejar esta organización es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo.	X		X		X		
10	En esta organización me siento como en familia.	X		X		X		
11	No siento ninguna obligación de tener que seguir trabajando para esta organización.	X		X		X		
12	Si ahora decidiera dejar esta organización muchas cosas en mi vida personal se verían interrumpidas	X		X		X		
13	Estoy orgulloso de trabajar en esta organización.	X		X		X		
14	Me sentiría culpable si ahora dejara esta organización	X		X		X		
15	En este momento, dejar esta organización supondría un gran costo para mí.	X		X		X		



16	No me siento emocionalmente unido a esta organización	X		X		X		
17	Creo que no podría dejar esta organización porque siento que tengo una obligación con la gente de aquí.	X		X		X		
18	Creo que si dejara esta organización no tendría muchas opciones de encontrar otro trabajo.	X		X		X		
19	Me siento parte integrante de esta organización.	X		X		X		
20	Ahora mismo, trabajo en esta organización más porque lo necesito que porque yo quiera.	X		X		X		
21	Podría dejar este trabajo, aunque no tenga otro a la vista	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [  ] Aplicable después de corregir [  ] No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Caparyachi Otárola Nancy Mercedes

DNI: 07244273

Especialidad del validador: Clínica - Educativa

10 de octubre del 2013

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Validador

Nancy M. Caparyachi Otárola

**PSICOLOGA**  
**C.Ps. 4126**

## Anexo 5: Matriz de datos

ENCUESTADOS	VARIABLE : SÍNDROME DE BURNOUT	DIMENSIONES			VARIABLE : COMPROMISO ORGANIZACIONAL	DIMENSIONES		
		Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización personal		Compromiso afectivo	Compromiso de continuidad	Compromiso normativo
1	51	22	12	17	38	14	10	14
2	49	21	11	17	48	15	18	15
3	49	21	10	18	47	18	13	16
4	53	24	12	17	50	16	16	18
5	44	18	11	15	45	16	15	14
6	45	18	10	17	44	14	16	14
7	44	19	12	13	47	16	16	15
8	48	19	12	17	46	17	17	12
9	42	17	10	15	46	18	15	13
10	45	20	9	16	45	16	13	16
11	49	23	10	16	50	17	17	16
12	46	23	9	14	44	17	14	13
13	44	22	10	12	41	14	15	12
14	53	20	14	19	49	14	17	18
15	54	23	12	19	43	12	17	14
16	50	20	11	19	48	16	17	15
17	55	24	14	17	48	19	15	14
18	52	21	10	21	41	12	14	15
19	51	22	12	17	50	16	16	18
20	46	21	10	15	45	15	16	14
21	52	23	10	19	38	15	12	11
22	41	18	10	13	47	14	16	17
23	50	21	11	18	44	16	17	11
24	51	22	12	17	40	15	12	13
25	57	24	12	21	40	12	12	16
26	45	18	13	14	39	14	14	11
27	43	18	12	13	42	13	15	14
28	50	22	10	18	42	15	15	12
29	43	19	10	14	46	14	16	16
30	49	22	10	17	44	12	16	16
31	43	15	12	16	40	16	11	13
32	50	21	11	18	43	14	14	15
33	54	21	14	19	47	18	16	13
34	47	21	9	17	37	12	13	12
35	53	22	13	18	53	18	16	19
36	43	18	10	15	34	11	12	11
37	48	22	8	18	43	14	14	15
38	45	18	9	18	26	9	10	7
39	41	15	11	15	40	12	15	13
40	48	19	10	19	34	12	10	12

41	52	24	12	16	40	15	13	12
42	48	21	11	16	36	13	11	12
43	54	24	12	18	49	16	19	14
44	44	20	6	18	44	17	12	15
45	53	22	13	18	51	18	15	18
46	52	22	14	16	46	15	15	16
47	49	22	10	17	40	15	13	12
48	53	21	12	20	42	15	15	12
49	51	21	12	18	43	15	12	16
50	42	19	8	15	41	14	14	13
51	46	19	11	16	45	13	15	17
52	44	18	11	15	45	18	14	13
53	50	21	13	16	38	17	9	12
54	53	25	12	16	48	14	17	17
55	49	21	13	15	49	17	17	15
56	54	24	10	20	49	17	16	16
57	48	20	13	15	50	17	15	18
58	44	21	8	15	49	15	17	17
59	47	20	10	17	49	15	16	18
60	52	21	13	18	43	13	14	16
61	48	20	9	19	42	13	15	14
62	44	18	11	15	46	13	17	16
63	48	21	11	16	50	17	17	16
64	46	18	11	17	45	15	14	16
65	42	17	9	16	47	14	16	17
66	49	24	11	14	47	14	15	18
67	52	20	13	19	45	13	16	16
68	51	22	10	19	46	16	15	15
69	55	23	13	19	48	16	18	14
70	47	19	12	16	48	17	16	15
71	51	21	13	17	48	15	17	16
72	46	20	11	15	47	17	15	15
73	46	18	12	16	47	16	14	17
74	41	17	10	14	47	18	14	15
75	45	18	12	15	49	15	18	16
76	51	22	12	17	46	17	14	15
77	41	21	7	13	49	18	15	16
78	52	21	13	18	42	14	13	15
79	41	15	11	15	41	16	14	11
80	43	19	7	17	44	17	12	15
81	34	13	9	12	45	15	18	12
82	41	18	10	13	42	15	14	13
83	42	16	8	18	41	12	16	13
84	44	16	7	21	44	15	16	13
85	39	17	9	13	47	14	15	18
86	49	20	11	18	50	17	16	17
87	44	18	8	18	38	10	15	13
88	47	18	12	17	45	14	17	14
89	49	21	10	18	49	15	18	16
90	46	21	9	16	47	16	16	15
91	47	18	13	16	50	16	18	16
92	44	19	9	16	44	17	13	14
93	44	17	11	16	51	18	15	18
94	48	21	12	15	45	14	14	17
95	46	19	11	16	51	15	17	19
96	40	13	8	19	46	15	17	14
97	42	14	11	17	49	17	16	16

98	47	19	12	16	46	15	17	14
99	47	20	12	15	42	14	15	13
100	40	18	8	14	42	15	13	14
101	54	22	14	18	44	14	12	18
102	39	16	11	12	46	15	15	16
103	50	24	8	18	49	15	19	15
104	33	11	7	15	39	16	10	13
105	44	17	11	16	48	18	16	14
106	39	15	9	15	41	12	14	15
107	44	19	8	17	41	11	16	14
108	35	16	9	10	47	16	14	17
109	51	20	12	19	43	10	16	17
110	50	22	12	16	38	12	13	13
111	50	24	10	16	42	15	14	13
112	47	22	11	14	34	10	12	12
113	38	17	8	13	43	14	15	14
114	41	19	9	13	42	13	15	14
115	47	17	13	17	47	16	17	14
116	46	17	12	17	42	16	11	15
117	44	17	11	16	39	14	14	11
118	48	19	10	19	41	14	13	14
119	45	19	10	16	46	13	18	15
120	49	22	9	18	48	16	16	16
121	48	19	10	19	47	13	19	15
122	52	21	10	21	46	16	15	15
123	52	18	12	22	45	18	15	12
124	51	21	11	19	46	17	14	15
125	48	18	11	19	48	17	15	16
126	48	19	10	19	50	17	16	17
127	46	14	10	22	42	15	13	14
128	46	17	12	17	46	17	14	15
129	50	19	11	20	52	18	18	16
130	48	19	14	15	40	12	15	13
131	48	17	10	21	47	18	15	14
132	50	18	12	20	48	17	17	14
133	46	16	13	17	39	11	13	15
134	45	15	12	18	45	16	13	16
135	48	19	9	20	46	13	19	14
136	45	20	10	15	42	15	12	15
137	45	19	11	15	44	16	15	13
138	41	20	7	14	43	14	15	14
139	50	20	12	18	38	15	12	11
140	36	15	12	9	44	13	14	17
141	41	18	6	17	41	14	13	14
142	51	25	10	16	41	11	18	12
143	42	17	8	17	42	16	13	13
144	54	23	12	19	41	14	15	12
145	48	19	10	19	44	12	16	16
146	45	18	11	16	42	14	13	15
147	46	15	10	21	43	14	13	16
148	49	19	13	17	46	16	17	13
149	47	22	11	14	48	13	15	20
150	46	16	12	18	39	15	13	11

### Matriz de datos de variable: Síndrome de Burnout

N°	Agotamiento Emocional						Despersonalización						Realización personal						TOTAL				
	P1	P2	P3	P6	P8	P13	P14	P16	P20	P4	P7	P9	P12	17	P18	P19	P21	P5		P10	P11	P15	P22
1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	51
2	2	2	2	1	3	2	3	3	2	1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	49
3	3	3	2	3	1	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3	2	1	1	2	3	2	3	49
4	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	53
5	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	1	1	2	44
6	2	3	3	3	1	2	2	1	3	3	1	2	2	1	3	2	3	1	2	2	1	3	45
7	3	2	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	2	1	2	2	44
8	1	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	1	2	48
9	2	2	1	3	1	2	1	2	2	3	1	2	1	2	2	3	3	1	2	1	2	2	42
10	2	2	1	2	3	1	1	3	3	2	3	1	1	3	3	1	1	3	1	1	3	3	45
11	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	49
12	3	3	2	3	2	3	1	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2	3	1	2	2	46
13	2	3	2	2	2	3	1	2	1	2	2	3	1	2	1	2	1	2	3	1	2	1	44
14	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	53
15	2	2	2	3	3	2	1	3	2	3	3	2	1	3	2	3	2	3	2	1	3	2	54
16	2	2	3	3	2	2	3	1	3	3	2	2	3	1	3	2	3	2	2	3	1	3	50
17	3	3	2	3	3	2	1	2	3	3	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2	3	55
18	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	52
19	3	3	2	2	3	2	3	1	2	2	3	2	3	1	2	2	3	3	2	3	1	2	51
20	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	2	3	2	1	3	2	46
21	3	2	3	2	2	1	2	3	3	2	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2	3	3	52
22	1	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	3	2	1	2	2	3	1	3	2	1	2	41
23	1	3	3	3	2	2	3	1	2	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3	1	2	50
24	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	1	3	51
25	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	57
26	2	3	1	1	3	2	1	1	2	1	3	2	1	1	2	2	3	3	2	1	1	2	45

27	2	2	1	1	3	2	2	1	1	1	3	2	2	1	1	1	3	3	2	2	1	1	43
28	2	2	3	1	1	1	3	2	3	1	1	1	3	2	3	2	3	1	1	3	2	3	50
29	1	3	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	1	2	2	43
30	3	2	2	3	2	1	2	3	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	49
31	1	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	3	43
32	1	3	2	3	3	2	2	1	2	3	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	1	2	50
33	3	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	1	2	2	54
34	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	1	2	3	3	2	2	3	1	2	3	3	2	47
35	3	3	2	1	3	2	2	1	2	1	3	2	2	1	2	3	3	3	2	2	1	2	53
36	3	1	1	3	2	3	1	2	1	3	2	3	1	2	1	1	2	2	3	1	2	1	43
37	3	2	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3	3	48
38	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	45
39	2	3	2	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	3	41
40	2	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	1	3	1	3	3	3	48
41	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	1	2	2	3	2	52
42	2	3	2	2	1	1	1	3	3	2	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	3	3	48
43	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	54
44	2	1	2	3	1	2	2	3	2	3	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2	3	2	44
45	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	1	3	3	3	2	2	3	53
46	1	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	1	52
47	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	3	1	2	1	3	2	2	3	1	2	1	3	49
48	2	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	53
49	3	1	3	2	3	1	2	3	2	2	3	1	2	3	2	3	3	3	1	2	3	2	51
50	1	3	2	3	2	2	1	2	1	3	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	42
51	2	3	3	3	2	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2	3	2	2	1	1	2	2	46
52	3	2	2	3	2	1	1	1	2	3	2	1	1	1	2	3	2	2	1	1	1	2	44
53	1	3	2	1	3	2	2	3	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	50
54	3	3	3	1	2	2	1	3	3	1	2	2	1	3	3	3	3	2	2	1	3	3	53
55	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	3	3	2	2	1	2	49
56	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	54
57	3	3	1	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	48
58	2	3	2	2	1	1	1	2	3	2	1	1	1	2	3	1	3	1	1	1	2	3	44

59	2	3	2	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	47
60	1	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	52
61	3	3	1	2	1	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	3	48
62	1	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	44
63	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	48
64	2	2	1	2	2	1	3	1	2	2	2	1	3	1	2	2	3	2	1	3	1	2	46
65	2	1	2	3	1	3	3	2	2	3	1	3	3	2	2	1	3	1	3	3	2	2	42
66	3	3	2	1	2	3	3	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	49
67	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	52
68	2	3	2	3	2	1	3	3	2	3	2	1	3	3	2	1	2	2	1	3	3	2	51
69	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	1	2	55
70	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	1	2	3	2	47
71	2	3	3	3	2	1	3	1	3	3	2	1	3	1	3	2	3	2	1	3	1	3	51
72	2	2	3	3	3	1	3	1	2	3	3	1	3	1	2	3	1	3	1	3	1	2	46
73	2	3	3	2	3	1	3	2	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3	1	3	2	3	46
74	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	41
75	3	2	2	1	3	2	1	3	1	1	3	2	1	3	1	2	1	3	2	1	3	1	45
76	2	2	3	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	1	3	2	2	3	2	3	1	51
77	3	1	3	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	1	41
78	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	52
79	1	1	2	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	2	2	3	1	2	2	1	41
80	2	1	3	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	3	3	1	2	1	2	2	3	3	43
81	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	34
82	3	2	3	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	3	2	2	3	1	1	1	3	2	41
83	2	2	2	1	1	1	2	2	3	1	1	1	2	2	3	2	1	1	1	2	2	3	42
84	2	2	1	2	1	1	2	3	2	2	1	1	2	3	2	2	2	1	1	2	3	2	44
85	2	2	3	1	2	1	3	2	1	1	2	1	3	2	1	2	2	2	1	3	2	1	39
86	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	49
87	2	2	2	2	1	3	3	1	2	2	1	3	3	1	2	2	2	1	3	3	1	2	44
88	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	47
89	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	49
90	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	1	2	1	3	2	3	2	1	46



91	2	3	1	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	1	47
92	3	1	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	1	1	2	2	2	44
93	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	44
94	3	2	3	1	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	1	48
95	3	1	3	1	3	1	3	2	1	1	3	1	3	2	1	3	2	3	1	3	2	1	46	
96	2	1	1	3	1	1	3	2	1	3	1	1	3	2	1	2	2	1	1	3	2	1	40	
97	1	1	1	2	3	1	3	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	3	1	3	2	2	42	
98	2	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2	2	1	47	
99	3	2	3	1	3	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	47
100	2	2	3	1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	3	1	2	1	2	1	1	3	40	
101	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	54
102	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	39	
103	2	2	3	3	1	2	1	3	2	3	1	2	1	3	2	1	1	1	2	1	3	2	50	
104	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	33	
105	1	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	1	3	1	3	2	3	2	1	3	44	
106	1	2	2	3	2	1	2	1	1	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	39	
107	1	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3	2	1	44	
108	1	3	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	35	
109	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	1	2	3	3	2	2	3	51	
110	3	3	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	1	50	
111	2	3	3	3	2	2	3	3	1	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	1	50	
112	3	3	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	1	3	2	2	3	2	1	47	
113	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	38	
114	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	41	
115	1	2	2	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3	1	2	1	3	3	3	3	1	2	47	
116	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	46	
117	2	2	3	1	2	3	3	1	2	1	2	3	3	1	2	2	3	2	3	3	1	2	44	
118	1	3	2	1	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	1	3	3	2	3	2	3	48	
119	1	3	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	3	1	1	1	3	2	2	3	1	1	45	
120	3	3	3	1	2	3	3	1	3	1	2	3	3	1	3	2	2	2	3	3	1	3	49	
121	1	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	48	
122	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	52	

123	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	52
124	3	2	2	1	2	3	3	2	3	1	2	3	3	2	3	3	1	2	3	3	2	3	51
125	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	1	2	2	3	48
126	3	2	2	3	3	2	3	1	1	3	3	2	3	1	1	3	2	3	2	3	1	1	48
127	1	1	1	2	3	1	3	1	3	2	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3	46
128	2	1	2	1	2	2	2	1	3	1	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	1	3	46
129	3	3	2	3	2	3	2	1	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	3	2	1	3	50
130	1	2	3	2	3	1	2	2	1	2	3	1	2	2	1	3	2	3	1	2	2	1	48
131	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	48
132	3	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	50
133	2	1	3	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	46
134	1	3	3	2	2	1	3	1	2	2	2	1	3	1	2	2	3	2	1	3	1	2	45
135	2	3	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	2	3	2	1	3	48
136	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	45
137	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	3	45
138	3	1	3	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	1	41
139	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	50
140	1	1	2	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	2	2	3	1	2	2	1	36
141	2	1	3	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	3	3	1	2	1	2	2	3	3	41
142	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	2	3	2	51
143	1	2	1	2	3	2	3	1	2	2	3	2	3	1	2	2	1	3	2	3	1	2	42
144	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	54
145	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	48
146	1	2	2	1	3	1	2	2	3	1	3	1	2	2	3	2	2	3	1	2	2	3	45
147	2	3	1	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	1	3	1	2	3	2	2	1	3	46
148	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	3	3	2	2	3	2	49
149	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	2	2	1	3	2	2	3	2	2	1	3	2	47
150	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	46

### Matriz de variable: Compromiso Organizacional

N°	Compromiso afectivo						Compromiso de continuidad						Compromiso normativo						TOTAL			
	P1	P4	P7	P10	P13	P16	P19	P2	P5	P8	P11	P14	P17	P21	P3	P6	P9	P12		P15	P18	P20
1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	3	38
2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	48
3	3	3	2	3	1	2	2	3	2	3	1	2	2	3	2	3	1	2	2	3	1	47
4	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	50
5	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	45
6	3	1	3	1	3	1	2	1	3	1	3	1	2	3	3	1	3	1	2	3	2	44
7	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	47
8	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	46
9	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	1	2	3	3	2	3	1	3	46
10	2	2	3	2	1	1	3	2	3	2	1	1	3	2	3	2	1	1	3	2	1	45
11	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	50
12	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	1	3	3	1	44
13	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	41
14	2	2	3	1	3	2	3	2	3	1	3	2	3	1	3	1	3	2	3	1	2	49
15	2	2	1	1	3	3	2	2	1	1	3	3	2	2	1	1	3	3	2	2	2	43
16	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	48
17	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	1	3	2	3	3	3	1	3	2	3	1	48
18	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	41
19	2	3	3	1	1	2	3	3	3	1	1	2	3	3	3	1	1	2	3	3	3	50
20	3	3	3	1	1	1	3	3	3	1	1	1	3	3	3	1	1	1	3	3	1	45
21	2	1	1	1	3	1	2	1	1	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	2	38
22	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	3	47
23	3	3	1	2	2	1	2	3	1	2	2	1	2	3	1	2	2	1	2	3	2	44
24	3	3	2	1	1	1	3	3	2	1	1	1	3	1	2	1	1	1	3	1	3	40
25	1	1	1	3	1	3	1	1	1	3	1	3	1	2	1	3	1	3	1	2	2	40
26	2	2	2	1	3	1	2	2	2	1	3	1	2	2	2	1	3	1	2	2	2	39
27	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	1	2	1	3	2	42

<b>28</b>	2	1	2	2	3	1	3	1	2	2	3	1	3	2	2	2	3	1	3	2	3	42
<b>29</b>	1	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	1	2	46
<b>30</b>	2	3	3	1	2	3	1	3	3	1	2	3	1	3	3	1	2	3	1	3	2	44
<b>31</b>	3	1	1	3	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2	40
<b>32</b>	3	2	2	1	3	2	1	2	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	1	43
<b>33</b>	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	1	47
<b>34</b>	3	1	3	1	2	2	2	1	3	1	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	1	37
<b>35</b>	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	53
<b>36</b>	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	2	2	1	3	1	2	2	1	34
<b>37</b>	2	1	3	2	1	2	2	1	3	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	3	3	43
<b>38</b>	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26
<b>39</b>	3	2	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	3	2	40
<b>40</b>	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	3	34
<b>41</b>	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	3	1	2	1	1	2	3	2	40
<b>42</b>	2	2	3	1	2	1	3	2	3	1	2	1	3	2	3	1	2	1	3	2	1	36
<b>43</b>	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	49
<b>44</b>	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	3	3	1	2	2	1	3	3	1	2	44
<b>45</b>	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	51
<b>46</b>	2	2	2	1	2	3	3	2	2	1	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	46
<b>47</b>	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	40
<b>48</b>	2	3	1	2	3	2	2	3	1	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	42
<b>49</b>	3	1	3	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	2	3	1	1	1	2	2	2	43
<b>50</b>	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	41
<b>51</b>	3	2	3	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	1	45
<b>52</b>	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	2	3	1	3	1	3	2	1	45
<b>53</b>	2	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	3	2	1	3	1	1	3	2	1	38
<b>54</b>	2	3	3	1	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	1	48
<b>55</b>	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	1	3	3	2	49
<b>56</b>	2	3	3	2	1	3	2	3	3	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3	49
<b>57</b>	3	2	3	3	1	2	2	2	3	3	1	2	2	1	3	3	1	2	2	1	3	50
<b>58</b>	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	49
<b>59</b>	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	49

60	2	2	1	1	2	3	2	2	1	1	2	3	2	2	1	1	2	3	2	2	3	43
61	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	42
62	2	3	3	2	3	2	1	3	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	1	2	1	46
63	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	50
64	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	2	45
65	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	47
66	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	47
67	2	3	2	1	2	2	1	3	2	1	2	2	1	3	2	1	2	2	1	3	1	45
68	3	3	2	2	3	1	3	3	2	2	3	1	3	3	2	2	3	1	3	3	2	46
69	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	1	2	3	3	2	48
70	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	48
71	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	48
72	2	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	1	3	1	3	2	2	1	3	1	2	47
73	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	1	3	3	2	2	47
74	2	3	2	1	2	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	1	2	3	3	2	2	47
75	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	49
76	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	1	3	3	2	46
77	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	1	2	49
78	1	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	3	2	2	1	2	3	2	42
79	1	3	1	3	2	1	3	3	1	3	2	1	3	1	1	3	2	1	3	1	3	41
80	2	1	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	1	2	44
81	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2	3	1	3	2	2	2	3	1	3	2	3	45
82	3	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	42
83	2	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	1	41
84	3	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	1	2	2	2	44
85	2	2	3	1	1	1	3	2	3	1	1	1	3	3	3	1	1	1	3	3	3	47
86	2	3	2	3	1	2	2	3	2	3	1	2	2	3	2	3	1	2	2	3	3	50
87	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	38
88	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	45
89	2	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	1	3	3	3	49
90	3	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	47
91	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	50

92	3	1	2	3	3	1	2	1	2	3	3	1	2	3	2	3	3	1	2	3	3	44
93	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	51
94	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	3	2	1	3	2	3	2	45
95	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	51
96	3	2	1	2	3	3	2	2	1	2	3	3	2	3	1	2	3	3	2	3	3	46
97	3	2	2	3	2	1	1	2	2	3	2	1	1	3	2	3	2	1	1	3	2	49
98	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	46
99	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	3	2	3	2	2	1	3	1	42
100	3	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	42
101	1	1	3	3	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	44
102	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	46
103	3	3	1	3	2	3	1	3	1	3	2	3	1	3	1	3	2	3	1	3	3	49
104	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	39
105	3	1	1	2	3	3	3	1	1	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	2	48
106	3	1	1	1	3	3	1	1	1	1	3	3	1	2	1	1	3	3	1	2	3	41
107	1	1	3	1	2	2	2	1	3	1	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	2	41
108	2	1	2	2	2	1	3	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	3	47
109	1	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	3	43
110	2	1	1	1	3	1	3	1	1	1	3	1	3	2	1	1	3	1	3	2	2	38
111	1	3	1	3	1	2	2	3	1	3	1	2	2	2	1	3	1	2	2	2	2	42
112	2	1	3	1	2	2	2	1	3	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	34
113	2	2	1	2	1	3	2	2	1	2	1	3	2	2	1	2	1	3	2	2	2	43
114	2	2	3	1	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	2	42
115	3	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	47
116	3	1	2	3	1	3	2	1	2	3	1	3	2	2	2	3	1	3	2	2	3	42
117	1	3	2	1	1	1	2	3	2	1	1	1	2	3	2	1	1	1	2	3	1	39
118	2	1	3	2	1	3	1	1	3	2	1	3	1	2	3	2	1	3	1	2	1	41
119	3	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	1	3	2	46
120	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	1	48
121	2	3	2	3	3	2	1	3	2	3	3	2	1	1	2	3	3	2	1	1	1	47
122	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	1	46
123	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	45

124	3	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	46
125	3	2	1	2	3	3	2	2	1	2	3	3	2	3	1	2	3	3	2	3	2	48
126	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	50
127	3	3	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	42
128	1	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	1	46
129	3	1	2	2	3	3	2	1	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	52
130	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	1	3	1	40
131	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	47
132	2	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	48
133	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	3	1	39
134	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	1	45
135	3	3	1	2	3	3	1	3	1	2	3	3	1	2	1	2	3	3	1	2	1	46
136	2	2	2	3	2	3	1	2	2	3	2	3	1	2	2	3	2	3	1	2	1	42
137	2	1	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	44
138	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	43
139	3	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	1	38
140	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	44
141	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	1	1	2	3	1	41
142	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
143	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	1	42
144	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	41
145	1	3	2	2	3	3	1	3	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	1	2	1	44
146	1	1	2	3	1	3	2	1	2	3	1	3	2	2	2	3	1	3	2	2	2	42
147	1	3	1	2	1	2	2	3	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	3	43
148	2	3	1	3	2	2	2	3	1	3	2	2	2	3	1	3	2	2	2	3	2	46
149	2	2	3	2	1	3	3	2	3	2	1	3	3	1	3	2	1	3	3	1	3	48
150	2	3	3	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	1	3	2	2	2	1	1	1	39