



## **Tesis**

Para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Negocios

Facultad de Ciencias Económico Empresariales y Humanas  
Departamento de Ciencias Económicas y Empresariales  
Escuela Profesional de Administración de Negocios

# **RELACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS REPRESENTANTES FINANCIEROS DE UNA ENTIDAD BANCARIA. AREQUIPA, 2021**

Comparative Study of Relationship of the Burnout Syndrome and the organizational commitment in the financial representatives of a bank.  
Arequipa, 2021

Autora:

Andrea Del Pilar Durand Manrique

Asesor:

Mgtr. Juan Pablo Heredia Caceres

Arequipa,

2021

## **DEDICATORIA**

Dedicado a Dios por darme la oportunidad y fuerzas necesarias para seguir avanzando antes los diferentes obstáculos y dificultades que se me presentaban en el camino, a lo largo de toda mi vida, guiándome siempre.

De manera especial dedico mi tesis a mi padre, quien fue mi motor y motivo, así como el principal soporte para hacer realidad este sueño posible, brindándome la confianza necesaria demostrando su orgullo por mi persona y celebrando mis logros.

A mi familia en general que han sido personas que me han ofrecido el apoyo y calidez necesaria para seguir avanzando hasta lograr mis objetivos propuestos.

Y a mi pareja, que durante todo este tiempo siempre me ha apoyado y motivado a nunca renunciar y seguir adelante a pesar de todo, siendo paciente conmigo demostrándome su amor incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis padres por el apoyo constante, por los valores que me han enseñado, por la perseverancia y brindarme una educación llena de aprendizajes constantes, experiencias y sobretodo desarrollando lo que me gusta y hace feliz.

Así también agradezco a amigos y compañeros de trabajo por apoyarme en el desarrollo de encuestas, a la empresa que fue mi población de estudio quienes me abrieron las puertas encantados de poder aportar mejoras a su organización.

A mi asesor de la universidad y asesores externos quienes me guiaron, aconsejaron, otorgándome sus conocimientos, corrigiendo mis errores a lo largo del proyecto.

## RESUMEN

Esta investigación de tesis se realizó con el propósito de analizar la relación del Síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en los representantes financieros de una entidad bancaria en Arequipa, el estudio se realizó al 2021.

De tal forma, también se logrará identificar el nivel de Síndrome de Burnout y compromiso organizacional que presentan dichos representantes financieros, desarrollando las dimensiones que tiene cada variable.

El síndrome de burnout hoy en día se observa como un verdadero problema que afecta de manera severa primordialmente a las instituciones financieras, y se ve relacionado directamente con su compromiso organizacional de los empleados, desencadenando consecuencias negativas en el servicio que ofrecen a los clientes, deteriorando la relación de empleador-empresa tocando temas de compromiso, ambiente laboral, cumplimiento de metas bajo presión, satisfacción laboral, rendimiento, entre otros.

Se empleó una metodología cuantitativa e inductiva; con un diseño de investigación de corte transaccional, donde se obtuvo como muestra 80 colaboradores compuesta por ocho agencias en la ciudad de Arequipa. La investigación tuvo la encuesta como técnica de recolección de datos a través del cuestionario.

Se obtuvo como resultados una correlación baja, positiva y significativa con tendencia moderada entre el compromiso organizacional y Burnout, lo que indica que ante la presencia de síndrome leve existe también cierto compromiso organizacional, siendo una correlación valiosa, notable y muy fuerte entre las dos variables de estudio, lo que quiere decir que, rechazamos la hipótesis general de la investigación.

Es así, que se puede concluir que se tiene varios factores importantes del Síndrome de Burnout que afectan con leve impacto frente al área de personal de la empresa, no afectando de manera severa el compromiso organizacional que vinculan con empresa y que solo cierto personal de la organización, presentaron dicho síndrome.

**Palabras Clave:** Burnout, Desempeño, representante financiero, compromiso organizacional, estrés.

## ABSTRACT

This thesis research was carried out with the purpose of analyzing the relationship of the Burnout Syndrome and the organizational commitment in the financial representatives of a bank in Arequipa, the study was carried out in 2021.

This thesis research was carried out with the purpose of analyzing the relationship of the Burnout Syndrome and the organizational commitment in the financial representatives of a bank in Arequipa, the study was carried out in 2021.

In this way, it will also be possible to identify the level of Burnout Syndrome and the organizational commitment that these financial representatives present, developing the dimensions of each variable.

Burnout syndrome today is observed as a real problem that severely affects primarily financial institutions, and is directly related to their organizational commitment of employees, triggering negative consequences in the service they offer to customers, deteriorating the employer-company relationship touching on issues of commitment, work environment, achievement of goals under pressure, job satisfaction, performance, among others.

A quantitative and inductive methodology was used; With a transactional research design, where 80 collaborators made up of eight agencies in the city of Arequipa were obtained as a sample. The research had the survey as a data collection technique through the questionnaire.

The results were a low, positive and significant correlation with a moderate trend between organizational commitment and Burnout, which indicates that in the presence of mild syndrome there is also some organizational commitment, being a valuable, notable and very strong correlation between the two variables study, which means that we reject the general hypothesis of the research.

Thus, it can be concluded that there are several important factors of Burnout Syndrome that affect with a slight impact on the personnel area of the company, not severely affecting the organizational commitment that they link with the company and that only certain personnel of the company organization, presented this syndrome.

Keywords: Burnout, performance, financial representative, organizational commitment, stress.

## INDICE DEL CONTENIDO

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
RESUMEN .....	iii
ABSTRACT .....	v
INDICE DEL CONTENIDO.....	vii
INTRODUCCIÓN .....	xi
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1.    Línea de Investigación .....	1
1.2.    Descripción del Problema .....	1
1.3.    Preguntas de Investigación.....	2
1.3.1.    Problema General.....	2
1.3.2.    Problemas Específicos .....	3
1.4.    Objetivos de la investigación.....	3
1.4.1.    Objetivo General .....	3
1.4.2.    Objetivos Específicos.....	3
1.5.    Justificación de la Investigación.....	4
1.5.1.    Conveniencia .....	4
1.5.3.    Valor teórico.....	4
1.5.4.    Utilidad Metodológica.....	5
1.5.5.    Implicancia Práctica .....	5
1.6.    Delimitación .....	5
1.6.1.    Delimitación temática.....	5
1.6.2.    Delimitación temporal .....	6
1.6.3.    Delimitación espacial .....	6
CAPÍTULO II: REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	7
2.1.    Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.1.    Antecedentes Internacionales.....	7
2.1.2.    Antecedentes Nacionales .....	8
2.1.3.    Antecedentes Locales.....	10
2.2.    Desarrollo de Marco Teórico.....	11
2.2.1.    Síndrome de Burnout.....	11

2.2.1.1.	Conceptualización .....	11
2.2.1.2.	Evolución y definiciones del síndrome de Burnout.....	12
2.2.1.3.	Características del Síndrome de Burnout .....	13
2.2.1.4.	Causas del síndrome .....	13
2.2.1.5.	Dimensiones del síndrome.....	15
2.2.1.6.	Síntomas del síndrome .....	16
2.2.1.7.	Factores del síndrome .....	18
2.2.1.8.	Fases del síndrome de Burnout .....	20
2.2.1.9.	Prevención e intervención .....	21
2.2.2	Comportamiento Organizacional.....	23
2.2.2.1	Concepto.....	23
2.2.2.2	Importancia .....	24
2.2.2.3	Características .....	25
2.2.2.4	Niveles de compromiso laboral .....	25
2.2.2.5	Dimensiones del Comportamiento Organizacional .....	26
2.2.2.5.1	Compromiso Afectivo (CA) .....	28
2.2.2.5.2	Compromiso Continuo (CC).....	29
2.2.2.5.3	Compromiso Normativo (CN).....	30
2.2.3	Desempeño laboral.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.2.3.1	Concepto.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.2.3.2	Importancia del desempeño.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.2.3.3	Características .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.2.3.4	Indicadores del desempeño laboral .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.2.3.5	Factores que influyen el desempeño laboral.	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.2.3.6	Evaluadores de desempeño.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.2.3.7	Conceptualización de Satisfacción Laboral.....	32
2.2.4	Desempeño laboral.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.2.4.1	Conceptualización.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.2.4.2	Características .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.2.	Desarrollo de las hipótesis .....	32
Capítulo III: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO .....		33
3.1.	Diseño general de la investigación.....	33

3.2.	Unidad de análisis.....	34
3.2.1.	Técnica de muestreo .....	34
3.2.2.	Tamaño de la muestra .....	34
3.2.3.	Criterios de selección de los elementos.....	34
3.3.	Variables .....	35
3.3.1.	Conceptualización de las variables .....	35
3.3.2.	Operacionalización de las variables.....	36
3.4.	Medición de las variables.....	37
3.4.1.	Fuente de recolección de datos .....	37
3.4.2.	Técnica de recolección de datos.....	37
3.4.3.	Instrumento para la recolección de datos .....	37
3.4.4.	Escalas de medición .....	38
3.4.5.	Confiabilidad y validez de las escalas de medición .....	38
3.5.	Método para el análisis de datos.....	39
	Resultados .....	40
	Discusión.....	48
	Conclusiones.....	51
	Recomendaciones.....	53
	Referencias .....	54
4.	Material complementario .....	60
4.1.	Anexo 1: Cuestionario.....	60
4.2.	Anexo 2: Matriz de consistencia .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1	Estrategias a nivel individual	21
Tabla 2	Dimensiones del Comportamiento Organizacional	26
Tabla 3	Operacionalización de variables	44
Tabla 4	Presupuesto de la investigación	47
Figura 1	Causas del Síndrome de Burnout	12
Figura 2	Características del Síndrome de Burnout	13
Figura 3	Síntomas del Síndrome de Burnout	14
Figura 4	Niveles de Comportamiento Organizacional	25
Figura 5	Niveles de confianza	28
Figura 6	Características del desempeño laboral	33
Figura 7	Variables que influyen en el desempeño laboral	35
Figura 8	Tipos de Evaluación de Desempeño	37

## INTRODUCCIÓN

En el siglo XXI, el entorno laboral global está involucrado en una competencia proactiva para lograr subir la productividad. Si bien es cierto, se tiene que tener un plan para obtenerlo e implica la orientación hacia las intensas estrategias de gestión, el desarrollo de las mismas, la investigación constante, la informatización, planes de marketing, desarrollo de servicios y productos, así como una mejora en la administración de gestión humana. Es así que, “las estrategias dependen, cada vez más, de reforzar la competitividad de la organización y de crear equipos de trabajo comprometidos y ello coloca a la administración de personal en un papel central” (Dessler, 2001, p. 19). Es por este motivo, que los gerentes están inclinándose cada vez más por la capacitación de su personal, su motivación y compromiso y su desarrollo tanto laboral como personal que se tiene con la organización. (Araujo Montahud y Brunet Icart, 2012).

Actualmente nos encontramos en un mundo competitivo donde las organizaciones del rubro privado y público tienen relevancia importancia la satisfacción de sus colaboradores para el éxito y la estabilidad laboral dentro de su empresa, es así que se desarrolla el compromiso organizacional donde permitirá que el colaborador se esmere al máximo dando todas sus capacidades para beneficio de la organización. Mientras más favorable sea, mejores resultados se obtendrán, permitiendo que los trabajadores desplieguen al máximo sus competencias y capacidades hacia la organización. Por el contrario, cuando el compromiso organizacional es malo, el colaborador no demuestra su talento ni capacidad laboral, afectando además su salud física y emocional, volviéndose algo más trascendental; lo que actualmente se denomina estrés laboral o Síndrome de Burnout, donde se determina el bajo rendimiento laboral del colaborador, en entorno de los clientes de la empresa, siendo que la única solución a esta problemática muchas veces sea el dar un paso a lado y retirarse de su organización.

Las organizaciones del sector financiero en estos tiempos de grandes cambios consecuentes, para obtener el éxito se interesan en el potencial que desarrolla el empleado como capital humano, es así que, se tiene que conocer las intenciones que tiene el trabajador sobre su comportamiento organizacional, saber que influye sobre el rendimiento aportado y el nivel de compromiso que tiene con la institución para poder identificar competencias para beneficio de la organización.

El Síndrome de Burnout, denominado también estrés laboral, afecta de manera global a toda la organización de cualquier rubro, haciendo mención en este estudio a las empresas de rubro financiero, donde los indicadores trazados son desafiantes para su alcance presentando ciertas dificultades para conseguirlos, de esta manera, generan con frecuencia ansiedad y estrés, puesto que los colaboradores no observan que su esfuerzo, actitudes e iniciativas sean consideradas ni tampoco recompensadas de manera satisfactoria. Estas son algunas situaciones que determinan las dimensiones del Síndrome, puesto que direccionan hacia una pésima calidad de atención brindada hacia los clientes generando las molestias ocasionadas por un mal servicio, volviéndose así, cada vez más exigentes pidiendo mayor eficiencia y calidad en los servicios prestados, estas dimensiones se tratan del cansancio emocional, la despersonalización y la afectación en la realización personal.

Estos últimos conceptos tanto el Síndrome como el compromiso de la organización ocupan gran relevancia para cualquier organización, puesto que supone la comprensión de que con una buena motivación focalizadas al esfuerzo de realización de metas en común como equipo se obtiene el compromiso ideal para cualquier empresa. Cuando un empleado tiene la motivación elevada y se orienta hacia la meta, es persistente ante cualquier dificultad que obstaculice su camino y tiene claro la relevancia de su motivación y el compromiso organizacional frente a su centro laboral. Es así que, “el compromiso es un factor de valor para la competitividad sostenible de las organizaciones” brindando la motivación necesaria de las empresas para incrementar su nivel de compromiso. (Alamillo y Villamor, 2002).

Por todo lo dicho, a través de la presente investigación y, analizando la gran tendencia de las organizaciones actuales, considerando la evidencia hipotética y experimental trazada por varios autores, el estudio se enfoca a determinar la comprensión e intensidad de la relación entre el Síndrome y Compromiso. En consecuencia, se encamina a la necesidad de llevar a cabo una investigación inductiva no experimental de corte transaccional.

Con instrumentos de validez se podrá corroborar la relación dada entre ambas variables de estudio. En el capítulo I se presenta el planteamiento del problema que comprende desde la línea de investigación, descripción, interrogantes, objetivos, justificación, delimitación y la viabilidad del estudio.

En el capítulo II comprende la revisión de literatura, antecedentes y el desarrollo del marco teórico abarcando las conceptualizaciones previas que han sido desarrolladas por diversos autores tanto del compromiso organizacional como el Síndrome de Burnout.

En el capítulo III se desarrolla el planteamiento metodológico sobre lo que se desarrolla la metodología de estudio y diseño general del estudio, así como la unidad de análisis, la conceptualización, operacionalización y medición de variables.

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Línea de Investigación**

Administración de negocios: Gestión para negocios

### **1.2. Descripción del Problema**

Dada la coyuntura actual donde las organizaciones vienen desarrollándose cada vez más competitivamente hacia el mercado, buscan que sus trabajadores sean más eficientes con su desempeño laboral, les plantean indicadores cada vez más desafiantes para el cumplimiento de las metas trazadas; pero, no se dan cuenta que de alguna manera sus colaboradores se sienten presionados por el cumplimiento de estas metas y tareas, que llegan a desencadenar frustración, estrés y desgaste tanto emocional como laboral y tengan resultados negativos, afectando a la organización por la ineficiencia y desmotivación por parte de sus colaboradores.

Las empresas hoy en día manejan casi a diario metas desafiantes con el objetivo de cumplirlas, teniendo los indicadores necesarios para que sus trabajadores lleguen a sus objetivos trazados bajo un buen compromiso organizacional identificándose con la empresa (Meyer y Allen, 1991), esto es muy importante para la organización y es así que nace la identificación del problema con el famoso síndrome de Burnout, definido por Maslay, Jackson y Leiter (1982) "síndrome psicológico de cansancio emocional, despersonalización, y reducida realización personal" que se presenta entre empleados y personal externo (clientes o proveedores) y por Schaufeli y Enzmann, (1998) "estado mental persistente, negativo, relacionado con el trabajo, que se caracteriza principalmente por agotamiento emocional, que se acompaña de malestar, un sentimiento de reducida competencia, poca motivación y el desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo".

En cuanto al compromiso organizacional, Robbins (1998) refiere que es un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la empresa.

Un demandante compromiso organizacional desencadena a un probable síndrome de Burnout y esto se da a través de una presión constante de metas que exige la organización, el elevado cumplimiento de tareas que asignan a cada empleado; así el empleado tenga deseos, metas, logros y quiera desarrollar una línea de carrera y su compromiso sea alto, el exceso de trabajo provoca cierto estrés laboral. Cabe resaltar que en el periodo de tiempo analizado es en tiempos de pandemia donde algunas empresas tomaron ciertas decisiones severas para recuperarse de los problemas ocasionados por la coyuntura socio económica que atravesaba nuestro país, es así que algunos toman como acción la reducción de personal, afectando seriamente a los empleados con una sobrecarga laboral y asumiendo el reto de las personas que ya no están en la empresa, no teniendo ningún incentivo más que mantener su trabajo y lograr sus objetivos trazados por su jefe en un periodo determinado.

Finalmente se trabajará dicha problemática de estudio en una institución financiera donde presenta colaboradores con un determinado nivel de estrés al realizar su cumplimiento de metas relacionado directamente con el compromiso organizacional de su trabajo.

### **1.3. Preguntas de Investigación**

#### **1.3.1. Problema General**

Sobre la base del planteamiento del problema anterior, es que se puede realizar la siguiente interrogante de investigación:

¿Cómo será la relación del Síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en los representantes financieros de una entidad bancaria en Arequipa al 2021?

### **1.3.2. Problemas Específicos**

A partir de la principal interrogante en la formulación del problema, se desencadenan las siguientes interrogantes:

- ¿Cuál es el nivel de Síndrome de Burnout que presentan los representantes financieros de una entidad bancaria en Arequipa al 2021?
- ¿Cuál es el nivel del compromiso organizacional que presenten los representantes financieros de una entidad bancaria en Arequipa al 2021?
- ¿Qué dimensión del síndrome de Burnout se relaciona mejor con las dimensiones del compromiso organizacional?

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo General**

Analizar la relación del Síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en los representantes financieros de una entidad bancaria en Arequipa al 2021.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Identificar el nivel de Síndrome de Burnout que presentan los representantes financieros de una entidad bancaria en Arequipa al 2021.
- Determinar el nivel del compromiso organizacional que presentan los representantes financieros de una entidad bancaria en Arequipa al 2021.
- Establecer la dimensión del síndrome de Burnout que se relaciona mejor con las dimensiones del compromiso organizacional.

## **1.5. Justificación de la Investigación**

### **1.5.1. Conveniencia**

El estudio es por conveniencia debido a que incrementa el conocimiento sobre ambas variables de estudio, y resulta relevante, ya que se considera establecer una relación entre dichas variables, siendo temas muy importantes hoy en día para cualquier organización. Con dicha investigación y aplicando la sabiduría adquirida a lo largo de estos años de estudio se tendrá como propósito académico obtener la Licenciatura en Administración de Empresas.

### **1.5.2. Relevancia Social**

La relevancia social es un criterio para valor teórico, se da cuando se otorga el conocimiento sobre un tema, actuando de manera eficiente contribuyendo a distintas soluciones ante la problemática de estudio; en la actualidad resulta un tema de repercusión social e importante para las empresas puesto que se habla mucho del estrés laboral y el compromiso organizacional dentro del entorno laboral en las empresas, para el desarrollo eficaz y eficiente del cumplimiento de sus objetivos en cada área trabajada. Refiriéndose en un mediano a largo plazo aportara una mejora en distintas áreas de las diferentes empresas de nuestra sociedad peruana.

### **1.5.3. Valor teórico**

Esta investigación aportará hacia distintas áreas de conocimiento, puesto que los resultados podrán ser aplicables a investigaciones futuras ayudando a entender mejor a los investigadores de la comunidad académica que desea desarrollar este tema siendo beneficiosa, ya que es trabajada

con teorías de distintos autores reconocidos como Maslach y Jackson, Chiavenato, Werther, entre otros.

#### **1.5.4. Utilidad Metodológica**

En cuanto a la relevancia metodológica, no se tendrá experimentación alguna, la investigación aplica instrumentos de encuestas con escalas de Likert, para la obtención de datos será una investigación desarrollada con trabajo de campo alineando la metodología con el objetivo principal de correspondencia entre ambas variables del estudio.

#### **1.5.5. Implicancia Práctica**

La investigación ayudará a la problemática que tienen las entidades bancarias, entre los directivos y el personal administrativo de Recursos humanos, tratándose de la salud ocupacional y satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa. Resulta un tema interesante y aplicable para un adecuado manejo del Síndrome de Burnout desarrollando estrategias básicas para resultados positivos de desempeño laboral en este tipo de organizaciones. Además, el estudio realizado es de conocimiento de la empresa, recopilando la información para beneficio de ella.

### **1.6. Delimitación**

#### **1.6.1. Delimitación temática**

Campo: Ciencia Económica Empresarial

Área: Administración de Negocios

Línea: Gestión para negocios

### **1.6.2. Delimitación temporal**

El estudio se desarrolla en un periodo temporal de siete meses, desde abril a noviembre del año 2021.

### **1.6.3. Delimitación espacial**

El estudio tendrá lugar en una entidad bancaria ubicada en la localidad de Arequipa.

## **CAPÍTULO II: REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Fonseca y Cruz (2018) Relación del Bienestar Subjetivo de los trabajadores con su Compromiso hacia la organización, Instituto Politécnico Nacional, Universidad de Guanajuato, México.

En la investigación la finalidad del estudio fue especificar el impacto positivo que tiene la relación del compromiso organizacional (CO) respecto al bienestar subjetivo de los trabajadores (BS). Dicho estudio tuvo una muestra de 230 colaboradores de una institución educativa superior en México, aportando componentes para reflejar al bienestar subjetivo y al Comportamiento Organizacional como factores que se impactan entre sí y que a su vez tienen influencia con el desarrollo de otra organización. El resultado del estudio es ofrecer mayor precisión al obtener evidencias de relaciones de retroalimentación entre los componentes y factores del BS y el CO.

Aporta a la tesis pues estudia una de las variables que es el compromiso organizacional en una empresa de personal administrativo indicando términos relevantes como el bienestar subjetivo de los trabajadores, satisfacción laboral, clima y compromiso organizacional.

Sánchez (2016) El síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los empleados del banco mercantil Santa Cruz – Agencia Camacho, Universidad Mayor de San Andrés, La Paz-Bolivia.

El estudio busca establecer el nivel de relación que tiene Burnout y el desempeño laboral entre sí. Se desarrolla con una muestra

de 27 colaboradores de una entidad financiera de Camacho, teniendo como resultados una relación estrecha entre variables, es así que se podría decir que existen grandes niveles del síndrome que se correlacionan de manera opuesta hacia el desempeño laboral de los empleados.

Esta investigación aportara a la tesis pues maneja las dos variables que se desarrollaran durante todo el estudio, añadiendo el campo de investigación el cual es una entidad financiera.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Odiaga y Reyes (2019) Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en vendedores de una empresa retail de Chiclayo en el periodo Agosto - diciembre, 2017, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo - Perú.

La siguiente investigación tiene como fin principal determinar y conocer los niveles tanto por las dimensiones del síndrome como para el compromiso organizacional en empleados de una entidad retail de Chiclayo; además relacionados con variantes de sexo, tiempo de servicio y estado civil. Esta investigación fue no experimental y de tipo descriptiva, teniendo como conclusiones que la dimensión de Burnout, el desgaste emocional, se halla en un pequeño nivel, mientras que la realización personal y despersonalización se encuentran en un gran nivel. Respecto al compromiso se observó un nivel elevado. Con relación a las variantes de sexo, tiempo de servicio y estado civil, para todas las dimensiones del Síndrome, el nivel es leve y para el CO se refleja un nivel alto.

Esta investigación tiene las dos variables de la tesis que se trabajará y será un gran apoyo porque también analiza el área de ventas en una empresa retail y el estudio tiene como espacio una entidad financiera.

Olivares y Rodríguez (2018) El Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal ejecutivo en BBVA Continental Los Olivos 2018, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima- Perú

En la siguiente investigación descriptiva se busca hallar la relación entre Burnout y desempeño laboral de los colaboradores con una muestra fue 50 ejecutivos del BBVA ubicada en Los Olivos en el año 2018, trabajada de manera cuantitativa no experimental desarrollada con el instrumento de la encuesta aplicado para identificar la relación entre ambas variables. Se tuvo como resultados la existencia de una relación inversa entre el espacio de estudio.

La investigadora considera que esta tesis aporta bastante pues tiene una de las variables; además se desarrolla en el mismo rubro financiero de una entidad bancaria.

Baldoceta, (2018) Síndrome de Burnout en los trabajadores del área de Call Center de una Empresa Privada de Lima Metropolitana, Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima – Perú

La siguiente investigación descriptivo y de diseño no experimental desarrollo los niveles de Burnout en medición de sus tres dimensiones en los empleados de un call center en una empresa privada. Desarrollada con una muestra de 45 trabajadores. Se tiene como conclusión que, aunque no exista una gran frecuencia de Burnout en los empleados de un Call Center, se encontraron rasgos en las tres dimensiones

analizadas: primero, dentro del Cansancio emocional, se evidencia aspereza y fatiga en toda la jornada laboral; segundo, la Despersonalización, donde se reflejan actitudes frías y distantes hacia los clientes; y tercera, la dimensión de realización personal, se concluye que no es positiva ya que los colaboradores presentan obstáculos para sentirse totalmente satisfechos con su labor en su trabajo.

La investigadora considera que esta tesis es relevante para la investigación puesto que maneja la variable de Burnout asociándolo con el agotamiento, en un centro laboral referente a atención al cliente que abarca un área de la institución financiera por trabajar.

### **2.1.3. Antecedentes Locales**

Arias y Muñoz (2016) Revista cubana de salud pública, Síndrome de burnout en personal de enfermería de Arequipa, Arequipa – Perú.

Dicho artículo correlacional tiene como fin analizar las actitudes que provoca Burnout en 47 enfermeras en Arequipa. Realizaron pruebas estadísticas con el fin de fijar el comparativo y correlación entre las variables de investigación. Como resultado se obtuvo la validez de una positiva relación entre el síndrome, el agotamiento emocional y la despersonalización, así también, gracias al análisis de varianza trabajado en dicho estudio, se obtuvo conclusiones significativas en el síndrome según el tiempo de servicio, esto quiere decir que las personas con mayor tiempo de servicio presentan mayores niveles relevantes de síndrome. Esta investigación sirve para el proyecto pues lleva una de las variables analizadas en el contexto laboral de personas que se encuentran laborando con diferente nivel de estrés.

Quispe (2018), Efecto del síndrome Burnout (desgaste ocupacional) en la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco Interbank, Arequipa, Universidad Católica Santa María, Arequipa – Perú

Este estudio básico de campo, tiene el fin de encontrar la existencia del Síndrome de Burnout en 103 colaboradores en una entidad financiera en Arequipa dentro del año 2017, en relación con la influencia que pueda existir con la satisfacción y su desempeño laboral de los mismos. La investigación, es de tipo comparativo, correlacional y predictivo. Como conclusión se tiene de que, existe de manera positiva una relación entre ambas variables, además se brinda un aporte extra tanto a los jefes como empleados, siendo beneficioso este dato teniendo el discernimiento de la realidad viendo la manera de evitarla y combatirla.

Dicho estudio aportará al proyecto ya que analiza Burnout en relación con la satisfacción que tienen los trabajadores dentro de su entidad.

## **2.2. Desarrollo de Marco Teórico**

### **2.2.1. Síndrome de Burnout**

#### **2.2.1.1. Conceptualización**

Burnout laboral, llamado “síndrome del quemado o síndrome de quemarse en el trabajo, es un trastorno emocional de creación reciente que está vinculado dentro del ámbito laboral, con el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado. Este síndrome puede tener consecuencias muy graves, tanto a nivel físico como psicológico”. (Maslach, 2009)

Para Bosqued (2008) el Burnout refiere al “tipo de estrés crónico”, de acuerdo con la reacción física y psicológica que tiene el ser humano cuando se esfuerza frecuentemente y no obtiene los resultados esperados considerándolos ineficientes e ineficaces obteniendo una reacción exhausta, con sensación de impotencia e insatisfacción generados por un estrés acumulado; tratándose también de problemas de calidad de vida laboral y de salud.

#### **2.2.1.2. Evolución y definiciones del síndrome de Burnout**

Según Freudenberger (1974), es la “sensación de fracaso sumado al agotamiento permanente que tiene como resultado la sobrecarga laboral provocando un desgaste de energía, recursos personales y fuerza anímica de la persona”. También se considera la definición más importante, ya que marca un estándar para la comunidad laboral a partir de 1981 como mencionan Maslach y Jackson (1981) refieren “agotamiento emocional, cinismo y baja realización personal que viven los profesionistas involucrados en ayudar a otras personas” (p. 31).

Tanto Elliot Aronson como Ayala Malach Pines redactan un texto titulado: “*El Burnout de los profesionistas, causas y tratamiento* (1988)”, donde redactan que “es un estado de agotamiento físico mental y emocional producido por estar involucrado permanentemente en un trabajo que produce situaciones emocionalmente demandantes” (Pines y Aronson, 1988, p. 30).

Finalmente, Schaufeli y Enzmann (1998) dicen que el síndrome es un “persistente estado negativo de la mente, relacionado con el trabajo”, teniendo características tales como el agotamiento, desconsuelo, motivación baja, sin sentido de competencia, con un desarrollo de actitudes disfuncionales en su centro laboral.

### 2.2.1.3. Características del Síndrome de Burnout

Según el Centro para el tratamiento de problemas psicológicos en Valencia en el 2018 (González A. A., 2018) sus principales características del síndrome son:

Figura 1. Características de Burnout



*Nota: Albiach, A; Síndrome de Burnout: Qué es, causas, características y solución, Blog Albiach psicólogos. Centro para el tratamiento de problemas psicológicos en Valencia.*

### 2.2.1.4. Causas del síndrome

Según, Mató (2009), los empleados que están expuestos a la misma rutina donde se tenga una sobrecarga emocional continua a causa del contacto con personas en diferentes situaciones laborales con un ambiente laboral desagradable y deteriorado durante un largo periodo de tiempo, así como también el esfuerzo de un prolongado trabajo físico con escasos medios necesarios para desarrollarlo eficazmente, trabajando bajo condiciones de estrés, sintiendo la presión con niveles elevados de exigencia desgastando su energía, son propensos a sufrir dicho síndrome.

Para Sevilla (2015) el motivo principal de Burnout es el ambiente y las situaciones del trabajo. Existe una relación muy fuerte entre el estrés y el síndrome, es decir, la persona que de manera continua se encuentre expuesta a una gran carga de trabajo, falta de liderazgo, poca sociabilidad generando relaciones inadecuadas en el trabajo, poca empatía, mala organización para el desarrollo de sus tareas; esa persona origina fuertes presiones presentando un estrés grave que acabe desatando el síndrome de Burnout.

Otro factor importante es la expectativa interpersonal, en relación a su desempeño que en distintas situaciones no se adaptan a la vida cotidiana, lo que provoca un desarrollo más lento y en el caso de no cumplirse, el colaborador presenta señales tales como ansiedad, amargura, entre otros. Y por último se tienen las cualidades personales; las personas que tienen conformismo, inseguridad y dependencia tienen mayor posibilidad de sufrir depresión y ansiedad ante enfrentamientos a situaciones estresantes, tales como Burnout.

Todo lo dicho anteriormente engloba las causas más relevantes de dicho síndrome que son mostradas en la siguiente figura.

Figura 2. Causas de Burnout.

### CAUSAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

- Falta de control con el horario y carga de trabajo
- Expectativas poco realistas generan frustración
- Creencias erróneas teniendo importancia y estrés.
- Falta de apoyo social no relacionándose con los demás
- Falta de información por mala comunicación
- Sobrecarga de trabajo impidiendo gestionar eficaz el tiempo
- Falta de tiempo de descanso personal o familiar, ocasionando un desequilibrio entre su vida laboral y personal.

*Nota: Albiach, A; Síndrome de Burnout: Qué es, causas, características y solución, Blog Albiach psicólogos. Centro para el tratamiento de problemas psicológicos en Valencia.*

### **2.2.1.5. Dimensiones del síndrome**

El síndrome de burnout laboral se refiere al aspecto psicológico que requiere de una respuesta extensa a personas con estrés crónico interpersonales en el trabajo. Para Maslach y Jackson (1981) es un “síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y dificultad para la realización personal.”

#### **a. Agotamiento emocional**

Maslach (1993) muestra como concepto del agotamiento emocional a la escasa energía y recursos emocionales, existiendo sentimientos de desgaste, frustración y tensión al no sentirse capaz de lograr nada ni poder dar más de sí mismos, no existe motivación alguna y esto resulta de la excesiva carga laboral u otros factores laborales. El empleador siente que ya no puede dar más de sí mismo a nivel afectivo, sin energías ni recursos emocionales, desgastado por el repetido contacto con la atención hacia los clientes, viéndolos como una cosificación.

#### **b. Despersonalización**

Para Maslach (1993), es “la respuesta de distancia negativa, por lo que conlleva a tratar a las personas ya sean clientes como compañeros como cosas, caracterizándose por el endurecimiento emocional, falta de capacidad de contacto y la prevalencia de cinismo”, haciéndolas culpables de sus problemas, adoptando actitudes frías, negativas y distantes hacia los clientes. Y para Ali (2015) la despersonalización se define por la indiferencia que el trabajador tiene para no desgastarse con cualquier relación estrecha, mostrándose indiferente hacia las necesidades de los demás y no teniendo compromiso con la organización.

### c. Baja realización personal

Para Maslach (1993) muestra que la ineficacia personal es cuando el trabajador tiende a “autoevaluarse de forma negativa y experimenta una declinación de sus propios sentimientos de competencia”. El trabajador no se siente satisfecho con sus logros personales y siente cierto rechazo por sí mismo, consecuencia de esto es la disminución de su capacidad para relacionarse con las personas, teniendo sentimientos de fracaso y baja autoestima.

Sahili (2014) nos dice que cuando un trabajador siente que no realiza sus metas del trabajo, pasa a autocalificarse negativamente y poco competente, teniendo problemas con su desempeño laboral.

#### **2.2.1.6. Síntomas del síndrome**

Para Párraga (2005) la persona que presenta Burnout puede tener los siguientes síntomas habitualmente:

Figura 3. Síntomas del Síndrome de Burnout



*Nota: Caballero, C; Hederich, C; Palacio, J; El burnout académico: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición, Revista Latinoamericana de Psicología vol. 42, núm. 1, 2010, pp. 131-146, Fundación Universitaria Konrad Lorenz, Bogotá, Colombia.*

### 2.2.1.7. Factores del síndrome

Los factores que están involucrados con el desarrollo del síndrome son:

- A. Factores del puesto y el ambiente laboral: Una organización está encargada de la formación del empleado, indicarle el organigrama, controlar su trabajo, especificar horarios, vacaciones, para que no surjan conflictos y no generar un ambiente tenso laboral evitando el modelo autoritario donde el equipo no intervenía en la toma de decisiones.
  - a. Los turnos y el horario laboral, hacen que el síndrome de Burnout exista con facilidad, debido a los factores biológicos y las emociones tales como las alteraciones de temperamento corporal o el ciclo sueño-vigilia, entre otros.
  - b. La seguridad y estabilidad en el puesto, en situaciones de crisis.
  - c. El progreso significativo o insuficiente, los cambios repentinos desatan estrés y tensión, el grado depende de la magnitud, la situación en la que se presenta y si satisface sus expectativas.
  - d. La implementación de tecnologías novedosas en la empresa, suelen ocasionar modificaciones en los puestos laborales, que generan modificación en los sistemas, en la supervisión y nuevas estructuras de la organización. Provoca miedo en el personal al ser aislado de la empresa, incrementando de esta manera el control.
  - e. La estructura y el clima organizacional, presentan una relación positiva, cuando una empresa sea más centralizada y compleja en la toma de decisiones, y sus procedimientos sean mayores, será mayor la probabilidad de la existencia de Burnout.
  - f. Retroalimentación de la propia tarea, de las acciones y resultados a los colaboradores determina la valoración de los mismos presentando niveles de agotamiento emocional, satisfacción, y de motivación intrínseca.

- g. Las relaciones interpersonales, deberían ser buenas en un ambiente laboral, sin embargo, cuando se presenta un escenario con desconfianza, sin apoyo, produce elevados niveles de estrés entre los colaboradores siendo más propensos a padecer el síndrome.
- h. El salario también es un factor que afecta al desarrollo de Burnout.

#### B. Factores personales:

Se tiene el deseo de resaltar sobre los demás, una auto exigencia elevada, rechazo al fracaso, perfeccionismo extremo, exceso de participación en el trabajo, dificultad para expresar el lado emocional, poca capacidad para trabajar como equipo, mucha impaciencia y competitividad y, por último, escasas relaciones personales laborales.

#### C. Factores sociodemográficos:

- a. La edad o antigüedad profesional, algunos autores mencionan una relación entre el síndrome y la carrera profesional inconclusa de los empleados, esto quiere decir que mientras más joven sea el empleado mayor incidencia encontraremos del síndrome.
- b. El sexo, con frecuencia se da en la mujer, pues hay la presencia de una doble carga laboral, en el ambiente de trabajo como en la familia.
- c. El estado civil, existe un mayor desgaste emocional y despersonalización con una menor realización personal en las personas solteras siendo más propensas al síndrome ya que las personas que están casadas o conviven con parejas estables son más realistas puesto que afrontan problemas familiares, personales y emocionales. (Apikian, 2007)

### 2.2.1.8. Fases del síndrome de Burnout

Burnout se manifiesta de forma continua. El progreso del síndrome depende de la persona ya que algunos alcanzan todas las fases de manera más rápida que otros que no pasan de las fases sencillas. (Bosqued, 2008)

Edelwich y Brodsky (1980) describen 5 fases en la que esta enfermedad se presenta:

a. Fase inicial, de entusiasmo

Es el periodo donde un colaborador comienza su puesto con toda la actitud, entusiasmado, apasionado con su trabajo, pensando lograr satisfacer sus necesidades, sintiendo satisfacción con el equipo no le importándole su horario, solo cumplir sus tareas.

b. Fase de estancamiento

Cuando el colaborador se da cuenta que no existe lo perfecto y empieza a ver las cosas de otra forma, pues el esfuerzo brindado no es compensado con lo que esperaba, es decir, no logran satisfacer en su totalidad con sus necesidades. El tiempo sí importa puesto que cree que tiene mucho trabajo para el cumplimiento de todas las tareas asignadas. El lado positivo de esta fase es que el empleado es más objetivo y realista que el anterior y el lado negativo es cuando el empleado sin darse cuenta pasa a la siguiente fase, comenzando el desgaste emocional. Lo ideal sería quedarse en esta fase en un aspecto laboral.

c. Fase de frustración

Incrementa la frustración del empleado, baja la productividad en el rendimiento laboral, se convierte en alguien desilusionado e indeciso, ya no tiene el entusiasmo de antes pues ante cualquier situación se muestra irritante, sónico, distante y conflictivo con el equipo. La salud, así como el sueño y la alimentación cambian, a veces se busca satisfacción en sustancias adictivas.

d. Fase de apatía

Un factor importante en esta fase es la desesperanza y la desesperación que superan a la motivación, energía y entusiasmo. El trabajador se siente fracasado, sin autoestima, pierde la confianza en si mismo, está deprimido y no tiene un futuro. En cuanto al desempeño se siente derrumbado y quiere abandonar su trabajo. Se aísla tomando actitudes defensivas como el cinismo.

e. Fase de quemado o burnout

El desequilibrio emocional y cognitivo ocasionan resultados irreparables para la salud al punto de forzar al trabajador con finalizar su relación laboral o arrastrarlo a una vida profesional frustrada e insatisfecha. (Orozco, 2015)

#### **2.2.1.9. Prevención e intervención**

Orozco (2015) afirma que este síndrome es más difícil de tratar desde el principio. En las etapas iniciales, es posible que los compañeros actúen como el mejor sistema de alarma antes que el propio sujeto, para detectar Burnout y luego todo el equipo debe darse cuenta de que son la mejor prevención de sus compañeros. Por ello, en el mismo año Orozco informa que como método preventivo existen varias técnicas, entre ellas:

- a. Brinda información sobre la enfermedad, sus síntomas y principales consecuencias para detectarse a tiempo.
- b. Supervisar las condiciones del entorno promoviendo labor en equipo.
- c. Diseñar y realizar talleres sobre ser líder, desarrollando habilidades sociales, y el desarrollo gerencial para la alta dirección.
- d. Proponer cursos de inducción, ajuste al puesto para que el nuevo personal se adapte a la organización.
- e. Adelantarse a los cambios ofreciendo actividades que colaboren al desarrollo de habilidades, conocimientos y estrategias para afrontarlos.

El síndrome afecta muchos ámbitos de la vida, por lo que se consideran intervenciones en tres niveles:

- Organizacional: Eliminar o reducir situaciones estresantes en el ambiente laboral que conducen al desarrollo del síndrome a través de estrategias de intervención organizacional por medio del cambio del entorno físico, estructura organizativa, funciones de los puestos, para implementar estructuras horizontales, descentralizar la toma de decisiones, otorgando la adecuada autonomía, flexibilidad horaria y salarios competitivos (Apiquian, 2007).
- Grupal: Promueve el desarrollo de habilidades sociales y apoyo de los equipos laborales. Estas tácticas buscan mejorar la socialización con la integración de grupo reduciendo el estrés laboral e incrementando la capacidad para afrontarlo.
- Individual: Toma en cuenta procesos cognitivos de auto evaluación de los colaboradores, y desarrollo de sistemas que les ayuden a descartar el estrés, adaptándose e a las circunstancias.

Existen estrategias que buscan recursos que amplíen la capacidad del empleado para adaptarse al estrés laboral.

Tabla 1. Estrategias a nivel individual

<b>Fisiológicas</b>	<b>Laborales</b>	<b>Conductuales</b>	<b>Cognitivas</b>
Donde se reducen la activación física y el malestar emocional provocado por estrés.	La relajación física, el control de la respiración y el biofeedback, entre otras.	Buscan que la persona domine ciertas habilidades y comportamientos de solución de problemas y autocontrol para afrontar de problemas laborales.	Como fin mejoran la percepción, la interpretación y la evaluación de los problemas laborales y recursos personales que realiza el individuo.

*Nota: Apiquian, A.; El síndrome de Burnout en las empresas, 2008, México Norte.*

## **2.2.2 Comportamiento Organizacional**

### **2.2.2.1 Concepto**

Según Robbins y Judge (2013) dice que en el compromiso organización el colaborador genera un sentido de permanencia con la empresa, sus metas, y su deseo quedarse en ella. En casi todas las investigaciones tienen el enfoque del apego emocional hacia la empresa, en la percepción de valor y su compromiso. Es así, cuando no hay cumplimiento de metas existe la disminución del compromiso y a la vez genera un menor desempeño, dando pie a un posible ausentismo y rotación de personal.

Según Hellriegel (2009) citados por (Flores & Pujadas, 2018) mencionan que el compromiso organizacional es la identificación que un empleado tiene con la empresa. Los empleados que tienen un largo periodo dentro de la organización tienen más compromiso que los empleados recientes. Un nivel alto de compromiso se precisa por diversos factores de empresa y por una disposición de dar lo mejor para bien de la compañía y sus ansias de continuar dentro de la empresa.

Los trabajadores que presentan un mayor compromiso son los más dedicados a la organización, por lo tanto, es posible que no posean una insatisfacción laboral y se ha detectado que son los que están más tiempo en la empresa. En contraste, trabajadores con menor compromiso, ven su relación menos personal sintiéndose insatisfechos mostrando de manera más abierta su incomodidad no permaneciendo por mucho tiempo en la organización. Su compromiso muestra una satisfacción laboral porque se involucra a toda la empresa.

Luthans (2018) menciona que es responsabilidad del empleado con su organización desarrollar un lugar de trabajo adecuado, además de las estrategias que la organización persigue con el fin de incentivar el compromiso suscitando un mejor lugar laboral.

Chiavenato en 2009 lo define como “el estudio de las personas que operan en las empresas y aborda la influencia que todas ellas tienen en las organizaciones y la influencia que las empresas tienen sobre ellas.” Desde los estudios de Becker sobre el compromiso organizacional y hasta el día de hoy, se define y se mide de diferentes maneras, y todas coinciden en que se ve como un vínculo entre la empresa y el empleado. Meyer y Allen (1991) citados por (Flores y Pujadas, 2018), mencionan que el engagement organizacional es esa conexión cercana entre el empleado y la empresa, por lo que esta conexión implica un deseo y un compromiso de ambas partes.

#### **2.2.2.2 Importancia**

Según Bayona y Goñi (2007) citados en (Montoya, 2016) mencionan que el compromiso organizacional es importante porque al adquirir la responsabilidad de la organización, el desempeño de la empresa aumenta y así se logran sus metas. Por su parte, Betanzos y Paz (2007) señalan que el compromiso organizacional garantiza al trabajador la seguridad laboral de prestaciones sociales, salarios e incluso pensiones. El autor también recuerda que la influencia del compromiso organizacional en el trabajador implica valores, cultura, metas y resultados.

### **2.2.2.3 Características**

El CO se define como la comprensión, la predicción y la dirección de las conductas humanas dentro de la empresa, orientándose teóricamente a un microanálisis. Según Robbins y Judge (2013), el comportamiento organizacional tiene las siguientes características:

- a) Es una disciplina aplicada: Es práctica, ayuda al hombre y su empresa a lograr altos niveles de desempeño, su aplicación busca la satisfacción laboral y elevar las normas de competitividad alcanzando el éxito.
- b) Se centra en las contingencias: Determina diversos enfoques de escenarios en la empresa para guiarlas y tener el resultado máximo dependiendo de las circunstancias.
- c) Utiliza métodos científicos: Desde la formulación de una interrogante hasta generalizar en el análisis del comportamiento sobre las empresas y las corrobora empíricamente.

Para Robbins y Jude (2013) las empresas son entidades sociales que tienen la finalidad ayudar a las personas a través de:

- Aportaciones de las ciencias del comportamiento.
- Ciencias políticas (política organizacional).
- La antropología (cultura, valores y actitudes).
- La psicología (personalidad, percepción, motivación y aprendizaje).
- La sociología (prestigio, poder y conflicto)

### **2.2.2.4 Niveles de compromiso laboral**

De acuerdo con O'Reilly y Chatman (1986) citados por (Vargas, 2007), existen 3 niveles de CO son:

**Figura 4. Niveles de CO**



*Nota:* Flores, B y Pujadas, A.; El compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017.

#### **2.2.2.5 Dimensiones del Comportamiento Organizacional**

Es un estado psicológico caracterizado por la relación entre el hombre y la empresa, donde ambas expectativas son bastante específicas. Meyer y Allen (1991) construyeron un modelo multidimensional de compromiso organizacional con aplicación y descripción por varios autores, este modelo considera tres aspectos del compromiso organizacional: continuidad, normatividad y afectividad. Con base en este enfoque, González y Guillén (2008) realizaron un análisis tridimensional siguiendo la clasificación tridimensional de bienes de Aristóteles debido a la falta de una base filosófica para esta estructura. Luego, se establece un diagrama entre las tres dimensiones de la estructura con los tres tipos de bienes.

Tabla 2. Dimensiones del CO

Tipo de compromiso	Características	Individuo	Tipo de contra psicológico	Valores	Resultados
<b>De continuidad</b>	Se siente obligado, por ejemplo por el sueldo que percibe.	"Tiene" que estar en la empresa Juicios más racionales	Transaccional (coste de oportunidad ligado a pertenencia)	Mera aceptación o sometimiento a los valores de la empresa, incluso pueden ser contrarios pero se aceptan a cambio de salario.	Desempeño al mínimo. Absentismo físico o psicológico. Rotación o intención de abandono.
<b>Afectivo</b>	Aparecen sentimientos de pertenencia, afecto, alegría.	"Quiere" estar en la empresa Enfoque más emocional	Relacional (vínculo emocional)	Identificación y congruencia entre valores de la persona y de la empresa.	Aceptación del cambio. Satisfacción laboral Iniciativa. Espíritu cooperativo. Deseo de pertenencia.
<b>Normativo</b>	Lealtad, sentirse de fondo obligado.	El individuo está "determinado" a contribuir a los fines de la empresa. Se desarrolla la determinación de ser leal.	Relacional (fidelización) (vínculo racional)	Se produce el compromiso moral mediante la identificación de objetivos de la empresa (se interiorizan los valores)	Contribución a los objetivos. Implicación con la misión. Ayuda al desarrollo de otras personas. Prescriptor de la empresa.

*Nota:* Elaboración propia basado en Gonzales y Guillen (2008).

En el primer nivel, se observa un enfoque general de "costo de oportunidad". Se trata de un nivel muy bajo en compromiso reflejado en lo que el individuo perdería si no se comprometiera. Se trata de la continuidad o alienación para algunos autores. (Becker, 1960). En este nivel el individuo "debe" ser. En el segundo nivel, es cuando la persona tiene sentimientos positivos de pertenencia y lealtad, se trata del compromiso emocional. En este nivel la persona "quiere" ser. Y en el último nivel hay una identificación con las metas de la empresa (Penley y Gould, 1988).

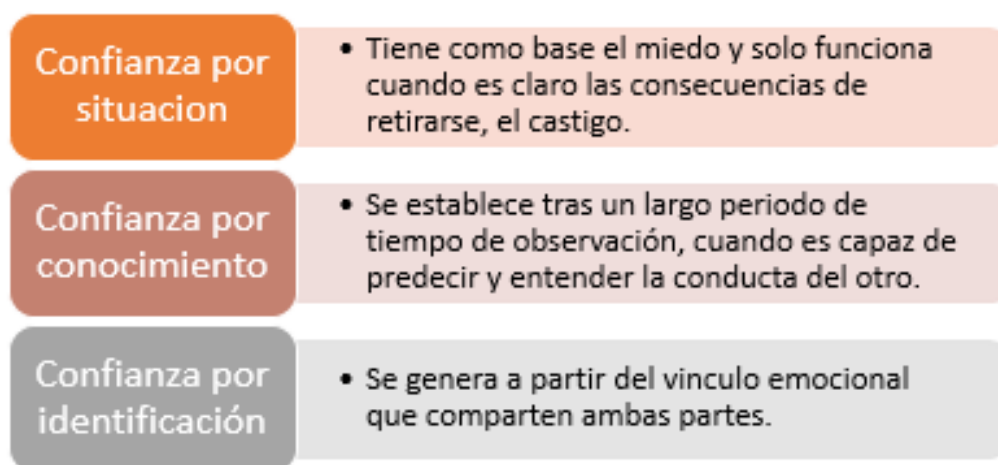
Meyer y Allen (1997), define al compromiso afectivo como apego emocional, su identidad con la empresa, el compromiso de permanencia se refiere al costo que significaría para el empleado abandonar la empresa y el compromiso normativo es cuando el empleado siente obligación por la permanencia en la empresa.

### 2.2.2.5.1 Compromiso Afectivo (CA)

Refiere al lazo emocional establecido con la empresa, caracterizada por la identidad y participación con la misma, así como el deseo de permanencia, esto va de la mano con satisfacer las necesidades del trabajador (Meyer y Allen, 1991, citados por Rivera, 2010). Estos autores se basaron en Mowday, Porter y Steers para indicar 4 rangos: Primero, las personales que son el sexo, edad y educación; luego están las estructurales, se refiere a la relación del puesto, el estatus; como tercer rango se tiene las relativas al trabajo cuando es eficaz tomando las decisiones y expresa valores. Y por último las experiencias laborales.

Chiavenato (2009) refiere que “el componente emocional genera estabilidad en la persona y fortalece la confianza empleado y empleador”. Es así que propone 3 clases de confianza.

Figura 5. Niveles de confianza.



*Nota:* Flores, B y Pujadas, A.; El compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017.

Para Rivera (2010) el compromiso afectivo se centra en la familia y sus vínculos. La familia debe estimular las emociones que conecten al empleado con la organización, generando la lealtad y pertenencia, ofrezcan el adecuado equilibrio entre su vida y el trabajo generando felicidad, que promueve la integración y la satisfacción laboral.

#### **2.2.2.5.2 Compromiso Continuo (CC)**

Se entiende como el estado dependiente de los intereses del trabajador, que justifica la conveniencia y esfuerzo económico de continuar en la organización o deja claras las consecuencias en el proceso, que se base en las inversiones que hacen los individuos durante su tiempo en la organización y que ofrece ciertos beneficios (Rivera, 2010).

Chiavenato (2009) señala que el compromiso se encuentra debilitado por diversos cambios de paradigma y sociales, por lo que el trabajador es visto como un transmisor de talentos y habilidades para la organización y realiza esfuerzos que le permiten permanecer en el puesto mientras su retribución este a salvo y no exista peligro.

Meyer y Allen (1991) (citado por Rivera, 2010) refieren que el colaborador examina y calcula lo que percibe de la organización y lo que podría ganar si la abandona, teniendo presente el esfuerzo invertido, el costo de la nueva formación, habilidades, status y entorno social manteniéndose en el lugar donde más le convenga. Es decir, el empleado siente cierta lealtad con su empresa por el tiempo, esfuerzo y dinero invertido; ya que cuando se le presenta alguna oportunidad externa siente que no están cumpliendo con su visión, y de esta manera está más conectado con la empresa.

### **2.2.2.5.3 Compromiso Normativo (CN)**

Se enfoca en el sentido de permanecer en la empresa sin involucrar la lealtad de por medio. Meyer y Allen (1991) señalan que el empleado se aferra a su organización si se siente obligado a haberle dado una oportunidad o una recompensa. En este tipo de compromiso nace un sentimiento fuerte de pertenencia con la organización, dicho compromiso es emocional puesto que el empleado se siente obligado a no dejar la empresa por estar en “deuda” con la misma.

Según Rivera (2010), la obligación normativa es la responsabilidad moral y voluntaria que el empleado tiene como creencias y sentimientos hacia la empresa en de manera recíproca.

## **2.2.3 Entidades financieras**

### **2.2.3.1 Conceptualización**

La entidad financiera es aquella organización que se forma con el propósito de brindar diversos servicios financieros, asesorando a los clientes con diferentes productos como los créditos bancarios; la concesión de préstamos o, la gestión de los ahorros o el aseguramiento de bienes, para orientarlos a que tomen decisiones objetivas. Existe una gran exigencia debido al control que ejerce sobre dichas entidades hacia la información transparente y una buena solvencia tanto a sus clientes, competidores y su marco regulatorio (Sanchez, 2016).

### 2.2.3.2 Características

Las entidades financieras presentan dos características esenciales: No pueden captar fondos reembolsables de los clientes en forma de depósito, préstamo, cesión temporal de activos financieros u otros análogos. Y requieren dedicación a una serie de actividades establecidas legal y reglamentariamente: préstamo y crédito (hipotecario, al consumo, arrendamiento no financiero con opción de compra, emisión y gestión de tarjetas de crédito, factoring, leasing, concesión de avales y garantías y otras actividades accesorias necesarias para el desempeño de su actividad principal.” (Wether, Qué es una entidad financiera, tipos y características, 2009)

Entre los diversos instrumentos financieros utilizados por las agrupaciones financieras, tenemos:

Figura 9. Tipos de Instrumentos financieros



Nota: (Wether, Qué es una entidad financiera, tipos y características, 2009).

### **2.2.3.3 Conceptualización de Satisfacción Laboral**

La Satisfacción Laboral actualmente desata un tema interesante para las organizaciones ya que es involucra la relación entre la empresa y la persona prestando atención a ambos intereses. Por lo que la empresa necesita de las personas para lograr sus objetivos y viceversa.

Los valores y actitudes, son sentimientos y creencias que establecen en gran magnitud la percepción de los empleados en cuanto al entorno laboral. Gracias a estos términos se indica que la satisfacción laboral es “El conjunto de sentimientos o actitudes favorables o desfavorables con que los trabajadores perciben sus puestos de trabajo” (Davis y Newstrom, 1987).

## **2.2. Desarrollo de las hipótesis**

Dado que las situaciones negativas en la entidad bancaria actualmente perjudican el cumplimiento total de las metas asignadas a sus colaboradores lo que respecta directamente al ambiente laboral y organizacional, es probable que la relación entre las variables sea negativa y significativa en los representantes financieros de una institución bancaria.

## Capítulo III: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

### 3.1. Diseño general de la investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), este grupo abarca:

- Método

Inductivo, la investigación utiliza una premisa particular para llegar a una conclusión general, es decir, se estudia una parte específica, un caso en particular de la realidad que se observa dentro de la organización planteada analizando el comportamiento de las variables de estudio y va hacia un marco general.

- Enfoque

Cuantitativo, ya que en el estudio se utilizará para el recojo de la información la técnica de encuesta con la aplicación de instrumentos de medición de las variables, a través de puntajes obteniendo resultados de manera estadística.

- Alcance

Correlacional, puesto que dicha investigación tiene dos variables, y se tienen que correlacionar. El estudio muestra que mientras disminuye una variable, aumenta la otra variable, lo que quiere decir que es de tipo correlacional inversa.

- Diseño o tipo de investigación

No experimental transversal, puesto que no se manipulará sus dos variables de estudio, y no tendrán ningún tipo de experimentación. Es de corte transversal porque tiene un determinado periodo de tiempo.

### **3.2. Unidad de análisis**

Esta investigación será desarrollada por todos los representantes financieros de una entidad bancaria del departamento de Arequipa-Perú, tanto hombres como mujeres en un rango de edad aproximadamente desde 23 hasta 33 años, refiriéndose a 80 colaboradores distribuidos en siete agencias.

#### **3.2.1. Técnica de muestreo**

No probabilístico censal por conveniencia, puesto que la recolección de la información será a toda la población, será aplicable a las diferentes sedes de las agencias que están ubicadas en la ciudad de Arequipa, abarcaremos la mayor cantidad de encuestas realizadas para luego procesar la información obtenida, teniendo la posibilidad de ser o no encuestados, refiriéndonos a esos casos donde los participantes no desean realizar la encuesta por distintos motivos, o aquellas personas que no pertenecen al grupo seleccionado como los gerentes ya que la población elegida son representantes financieros de la organización mas no personas que cubran otros puestos como gerencia.

Finalmente, la información se procederá a revisarla y evaluarla, señalando las conclusiones viables y recomendaciones factibles.

#### **3.2.2. Tamaño de la muestra**

Al emplear una técnica muestral censal, la investigadora recopilara la información del total de la población, que serían 80 colaboradores que constituyen la población de estudio.

#### **3.2.3. Criterios de selección de los elementos**

Para la siguiente investigación se trabajará con colaboradores que laboran en una institución financiera abarcando la totalidad de sus siete

sedes que tiene actualmente en la región Arequipa dicha entidad bancaria, ubicadas en la Calle Mercaderes, CC Mall Aventura en Porongos, CC Mall Plaza en la av. Ejército, La Negrita en la av. Venezuela, Cayma en el ovalo de Cayma, Yanahuara en el óvalo Quiñones y El Avelino Cáceres en el óvalo del Avelino.

Constituidas por jóvenes de ambos sexos, de 23 a 33 como rango de edad, en su gran porcentaje, egresados o bachiller con carreras profesionales como Administración de empresas o Ingeniería industrial, también existe una población pequeña que labora y también estudia, teniendo en estos casos un horario de trabajo reducido. Se trabaja bajo las modalidades de part time y full time, dependiendo de la necesidad y estilo de vida del colaborador se acoge a la modalidad de su conveniencia. Mayormente son personas que entre sus cualidades destacan el ser alegres, joviales, entusiastas, que desarrollan cierta capacidad de ventas, con dominio en sí mismos, y bastante retadoras.

Por último, la modalidad de trabajo que se maneja en la organización es de dos formas, una es presencial, es decir, trabajo en agencias y la otra es no presencial, es decir, trabajo Home Office, de manera remota desde casa.

### **3.3. Variables**

#### **3.3.1. Conceptualización de las variables**

**Variable 1. Síndrome de Burnout:** Maslach, Jackson y Leiter (1997) refieren que: “Burnout es un síndrome psicológico de cansancio emocional, despersonalización, y reducida realización personal que puede ocurrir entre individuos que trabajan con otras personas de alguna forma” (p.192).

**Variable 2. Compromiso organizacional:** “Es un estado psicológico que caracteriza una relación entre una persona y una organización”. Meyer y Allen (1991).

### 3.3.2. Operacionalización de las variables

Tabla 3. Operacionalización de las dos variables de estudio

Variable	dimensiones	indicadores	Ítems	Niveles de medición
Síndrome de Burnout	Agotamiento	Agotamiento laboral Agotamiento emocional Estrés Frustración Presión Insensibilidad	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20	Ordinal
	Despersonalización	Despreocupación Falta de compromiso Culpabilidad Baja autoestima	5, 10, 11, 15 y 22	
	Baja realización personal	Fracaso Eficacia Satisfacción personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21	
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Lazos emocionales Percepción de satisfacción de necesidades	1 al 6	Ordinal
	Compromiso de continuidad	Orgullo de pertenencia a la entidad Necesidad de trabajo en la entidad Opciones laborales	7 al 12	
	Compromiso normativo	Evaluación de permanencia Reciprocidad con la entidad	13 al 18	

*Nota:* Operacionalización de variables de estudio. Adaptación propia basada en la investigación, 2021.

### **3.4. Medición de las variables**

#### **3.4.1. Fuente de recolección de datos**

Fuente primaria: Se tienen las encuestas que aplicara la investigadora para la presente investigación.

Fuente secundaria: Como fuentes secundarias se han empleado diversas fuentes extraídas de libros como Quemados, el Síndrome de Burnout por Marisa Bosqued; fuentes de otras investigaciones, tesis como de la Universidad Católica Santa María, Universidad Continental, entre otras y artículos como Finanzas para Mortales, GH Analítica; Burnout, Consecuencias y Soluciones de Luis Felipe El- Sahili Gonzales entre otras.

#### **3.4.2. Técnica de recolección de datos**

La investigación tendrá la observación y la encuesta como técnica de recolección.

#### **3.4.3. Instrumento para la recolección de datos**

A efectos del estudio, se empleará como instrumento la guía de observación para el adecuado procesamiento de la información obtenida, se analizará el funcionamiento de cómo se desempeñan los representantes financieros dentro de su organización. Para la técnica de la encuesta se empleará el instrumento del cuestionario, para ambas variables.

Para la variable de Síndrome de Burnout se trabajará en base a la encuesta desarrollada por Carlos E. Rojas Balbin, realizada en su estudio de investigación titulado: *El Síndrome de Burnout en el personal Administrativo de la Universidad Continental – Sede Huancayo; 2018*. El nombre del cuestionario se llama Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey. Se tomó tal referencia ya que con este cuestionario se determina los factores relevantes del Síndrome, está estructurado por 9

enunciados de Agotamiento Emocional, 5 enunciados de Despersonalización y 8 enunciados de Baja realización personal.

Para la segunda variable del compromiso organizacional se trabajará con la encuesta desarrollada por Karen Guisella Córdova Córdova realizada en su tesis titulada: *Motivación laboral y compromiso organizacional en los trabajadores del Cético Paíta*. El cuestionario está estructurado por 6 enunciados para cada dimensión de Compromiso: afectivo, de continuidad y normativo.

#### **3.4.4. Escalas de medición**

Para el cuestionario se empleará las escalas de Likert.

Para la variable de Burnout, el cuestionario está diseñado por 22 ítems con una escala cuantitativa, del 0 al 6 donde indica la frecuencia de menor a mayor dentro del contexto de: nunca, alguna vez al año o menos, una vez al mes, alguna vez al mes, algunas veces a la semana, una vez a la semana y toda la semana.; realizan dichas actividades mencionadas.

Para el compromiso organizacional, la encuesta desarrollada por Karen Guisella Córdova Córdova tiene 18 ítems, en una escala cuantitativa, con cinco valores, desde una conformidad total (5) hasta una disconformidad absoluta (1). El nombre del instrumento de compromiso es: Escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen 1990.

#### **3.4.5. Confiabilidad y validez de las escalas de medición**

En la primera variable de Burnout se encontraron Alfa de Cronbach al 0.866 y para la segunda variable de estudio del compromiso se obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach al 0.746.

En cuanto a la validez de instrumentos, se hará una validación de juicio de expertos.

### **3.5. Método para el análisis de datos**

La aplicación de las encuestas se pretende realizarla de manera presencial, a través de visitas a las diferentes agencias mediante un formato PDF práctico y sencillo para que su desarrollo sea fácil y los resultados se obtengan de manera eficaz y eficiente. Una vez aplicada las encuestas se codificará los resultados y se procesará estadísticamente en el paquete estadístico SPSS; asimismo se empleará estadística inferencial para lo cual se utilizará una prueba de normalidad, para establecer si se trabajará con la correlación de Pearson o Spearman. Cabe resaltar que se empleara estadística descriptiva, mediante las tablas y figuras de agrupación porcentual y de frecuencia.

## Resultados

Se observaron los siguientes resultados:

Tabla 1

<i>Sexo</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	34	42.5
Femenino	46	57.5
Total	80	100.0

Interpretación:

Como se observa en la tabla 1 el 58% de los encuestados son de sexo femenino y el 42% de sexo masculino, lo que nos indica que el mayor porcentaje de evaluados es de sexo femenino.

Tabla 2

<i>Edad</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
20 -25	25	31.3
26 – 30	50	62.5
31+	5	6.3
Total	80	100.0

Interpretación:

Como se observa en la tabla 2 el 63% de los encuestados se encuentran en el rango de edad desde los 26 hasta los 30 años de edad.

Tabla 3

*Tiempo laborando en meses*

Rango	Frecuencia	Porcentaje
<= 48	59	73.8
49 – 96	18	22.5
97+	3	3.8
Total	80	100.0

Interpretación:

Como se observa en la tabla 3 el 74% de los encuestados se encuentran laborando entre los 48 meses a menos, y con un 23% de encuestados laborando entre los 49 y 96 meses.

Tabla 4

*Dimensión de compromiso afectivo*

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	27.5
Medio	52	65.0
Alto	6	7.5
Total	80	100.0

Interpretación:

Como se observa en la tabla 4 el 65% de los encuestados dentro de la dimensión compromiso afectivo se encuentran en un nivel medio y el 28%, en un nivel bajo.

Tabla 5

*Dimensión de compromiso de continuidad*

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	29	36.3
Medio	50	62.5
Alto	1	1.3
Total	80	100.0

Interpretación:

Como se observa en la tabla 5 el 63% de los encuestados dentro de la dimensión compromiso de continuidad se encuentran en un nivel medio y el 36%, en un nivel bajo.

Tabla 6

*Dimensión de compromiso normativo*

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	51	63.8
Medio	28	35.0
Alto	1	1.3
Total	80	100.0

Interpretación:

Como se observa en la tabla 6 el 58% de los encuestados dentro de la dimensión compromiso normativo se encuentran en un nivel medio y el 29%, en un nivel bajo.

Tabla 7

*Compromiso Organizacional*

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	23	28.8
Medio	46	57.5
Alto	11	13.8
Total	80	100.0

Interpretación:

Es así que se llega a la conclusión basada ya en las tres dimensiones antes mencionadas del compromiso organizacional que en dicha tabla 7 un 58% de los encuestados en compromiso organizacionales muestran en un nivel medio.

Tabla 8

*Dimensión de Agotamiento*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	18.8
Medio	36	45.0
Alto	29	36.3
Total	80	100.0

Interpretación:

Como se observa en la tabla 8 el 45% de los encuestados dentro de la dimensión agotamiento se encuentran en un nivel medio y el 36%, en un nivel alto.

Tabla 9

*Dimensión de despersonalización*

	Frecuencia	Porcentaje
--	------------	------------

Bajo	36	45.0
Medio	29	36.3
Alto	15	18.8
Total	80	100.0

Interpretación:

Como se observa en la tabla 9 el 45% de los encuestados dentro de la dimensión despersonalización se encuentran en un nivel bajo y el 36%, en un nivel medio.

Tabla 10

*Dimensión de baja realización personal*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	17.5
Medio	45	56.3
Alto	21	26.3
Total	80	100.0

Interpretación:

Como se observa en la tabla 10 el 56% de los encuestados dentro de la dimensión de baja realización personal se encuentran en un nivel medio y el 26%, en un nivel alto.

Tabla 11

*Síndrome de Burnout*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	28	35.0
Medio	40	50.0

Alto	12	15.0
Total	80	100.0

Interpretación:

Como se observa en la tabla 99 el 50% de los encuestados en síndrome de burnout muestra un nivel medio.

Tabla 12

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso organizacional	0.094	80	0.075	0.971	80	0.069
Síndrome de burnout	0.096	80	0.068	0.970	80	0.060

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

Para el análisis de normalidad se utiliza la prueba de Kolmogorov, desarrollándose en una muestra con más de 35 datos, de manera que se analiza los grados de significancia en las dos variables, este excede el 0.05 del valor esperado en su mayoría, por lo que "la muestra tiene una distribución normal", en tal sentido, se procede al análisis inferencial con estadísticos paramétricos.

Tabla 13

*Correlación general*

		Síndrome de Burnout
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	,356**
	Sig. (bilateral)	0.001

Tabla 14

		Agotamiento	Despersonalización	Baja realización personal
Compromiso afectivo	Correlación de Pearson	,315**	,325**	-0.079
	Sig. (bilateral)	0.004	0.003	0.487
	N	80	80	80
Compromiso de continuidad	Correlación de Pearson	-0.055	0.012	,309**
	Sig. (bilateral)	0.629	0.918	0.005
	N	80	80	80
Compromiso normativo	Correlación de Pearson	,421**	,435**	-0.173
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.125
	N	80	80	80
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)		N		80

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

#### Interpretación:

Se muestra la existencia de una correlación significativa, positiva y baja con tendencia moderada ( $r = .356$ ;  $x = 0.001$ ,  $x < 0.05$ ), lo que indica que ante la presencia de compromiso organizacional existe síndrome de burnout.

#### Interpretación

Se muestra la existencia de una correlación significativa, positiva y baja con tendencia moderada ( $r = .315$ ;  $x = 0.004$ ,  $x < 0.05$ ) entre la dimensión compromiso afectivo y la dimensión de agotamiento, lo que indica que ante la presencia de compromiso afectivo existe el agotamiento.

Se muestra la existencia de una correlación significativa, positiva y moderada ( $r = .325$ ;  $x = 0.003$ ,  $x < 0.05$ ) entre la dimensión compromiso afectivo y la dimensión de despersonalización, lo que indica que ante la presencia de compromiso afectivo

existe la despersonalización. Para Maslach (1993), es la respuesta de distancia negativa, lo que conlleva el trato a las personas ya sean clientes como compañeros como cosas, caracterizándose por el cinismo y endurecimiento emocional, haciéndolas culpables de sus problemas, adoptando actitudes frías, negativas y distantes hacia los clientes. Según Meyer y Allen (1991) se entiende el lazo emocional que los trabajadores sienten hacia la empresa, caracterizada por su identidad e implicación con la organización.

Se obtiene la existencia de una correlación significativa, positiva y moderada ( $r = .309$ ;  $x = 0.005$ ,  $x < 0.05$ ) entre la dimensión compromiso de continuidad y la dimensión de baja realización personal, lo que indica que ante la presencia de compromiso de continuidad existe una baja realización personal. Para Maslach (1993) muestra que la ineficacia personal es cuando el trabajador tiende a autoevaluarse de forma negativa y experimenta una declinación de sus propios sentimientos de competencia, en relación con la dimensión del compromiso continuo.

Se obtiene la existencia de una correlación significativa, positiva y moderada ( $r = .421$ ;  $x = 0.000$ ,  $x < 0.05$ ) entre la dimensión compromiso normativo y la dimensión agotamiento, lo que indica que ante la presencia de compromiso normativo existe el agotamiento. Según Maslach (1993) la dimensión de agotamiento se muestra como una escasa energía y recursos emocionales, existiendo sentimientos de desgaste, frustración y tensión al no sentirse capaz de lograr nada ni poder dar más de sí mismos, existe un nivel bajo de motivación y esto es resultado de la excesiva carga laboral u otros factores laborales guardando relación con la dimensión del comportamiento organizacional que los empleados sienten la obligación moral de comprometerse con la entidad.

Se muestra la existencia de una correlación significativa, positiva y moderada ( $r = 0,435$ ;  $x = 0.004$ ,  $x < 0.05$ ) entre la dimensión compromiso normativo y la dimensión de despersonalización lo que indica que ante la presencia de compromiso normativo existe la despersonalización. Aquí nos muestra dentro de la dimensión de despersonalización la indiferencia hacia las necesidades de los demás no teniendo compromiso con la organización, lo que conlleva a una relación con la

dimensión normativa donde los empleados sienten la obligación moral de compromiso con la entidad.

## **Discusión**

Como objetivo general de la investigación se tuvo analizar la relación entre Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional. En los resultados se encontró una relación positiva para las variables, es así que se rechaza la hipótesis planteada en la investigación, deduciendo que hay una idea errónea de lo que es un buen compromiso organizacional, teniendo correlación directa con el síndrome.

Los resultados que aquí se presentan contradicen con la hipótesis formulada, puesto que prevalece el compromiso organizacional ante la presencia del síndrome en los colaboradores de esta entidad financiera por diferentes factores, uno de ellos es el contexto socioeconómico que se encuentra atravesando el mundo ante la pandemia del coronavirus en el año 2020 afectando a muchas personas de manera radical. Al observar ese factor determinante se precisa que los colaboradores sienten de alguna manera la presión de mantener su trabajo ante la presencia del estrés común laboral en el desarrollo de metas y cumplimiento de objetivos trabajando de manera comprometedoras sus tareas del día a día.

Otro factor relevante por el cual arrojan la correlación positiva de nuestras variables es el estatus que hoy en día maneja la organización ya que es una de las entidades financieras más reconocidas en el país, reconocida dentro de *Great Place to work*. Esta dentro de las 10 empresas reconocidas como mejores lugares donde trabajar, teniendo una ventaja claramente competitiva creando culturas de confianza tanto para los buenos momentos como los momentos difíciles como el año 2020 que fue un año difícil, creando cierto status en el lugar del trabajo.

Por otro lado, se tiene la investigación de (Davila & Sandoval, 2019), en cuanto al objetivo de determinar la relación entre las variables en la empresa, siendo afirmativa la correlación directa entre ambas, presentando un nivel homogéneo, que es el nivel medio. Donde Córdoba (s.f.) nos dice que en este nivel los empleados manejan una actitud positiva hacia la empresa; teniendo identidad sin deseos de abandonarla, en dicho estudio se observa que el CO de los trabajadores se reduce por remuneración baja, pocas actividades de integración, comunicación mínima, falta de reconocimiento de logros.

Se tiene en otra investigación realizada por Núñez y Solano (2008), resultados parecidos donde se dan a conocer que los colaboradores se muestran accesibles a entablar lazos de pertenencia con la empresa por una necesidad de cargo familiar, ya que observan que el mercado laboral hoy en día es más difícil, y si dejaran la organización se verían afectados sobre todo en ese ámbito. Es así, que no se desarrollan fuertes lazos afectivos con la organización, que podría generar mayor involucramiento y lealtad entre colaboradores y empresa.

Es así, que se puede apreciar el nivel de CO es un nivel medio, es decir, los colaboradores tienen compromiso con la organización a pesar del estrés generado que les resulta trabajar bajo presión. De tal forma, el nivel de síndrome de quemarse en el trabajo que presentan los colaboradores en dicha institución es el 50% de los encuestados mostrando un nivel medio, a pesar de tener cierto compromiso por su empresa, también se sienten estresados por el desgaste laboral.

Maslach (1993) nos dice que el síndrome de Burnout, “es un trastorno emocional de creación reciente que está vinculado dentro del ámbito laboral, con el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado”. Se precisa de esta manera que el síndrome de Burnout actúa como un factor directo en la relación del compromiso laboral en la población encuestada. Se desarrolló la evaluación del síndrome de burnout en sus tres dimensiones, al igual que el compromiso organizacional en sus tres dimensiones. Para Maslach (1993), el agotamiento es “la respuesta de distancia negativa, por lo que conlleva a tratar a las personas ya sean clientes como compañeros como cosas, caracterizándose por el endurecimiento emocional, falta de capacidad de contacto y la prevalencia de cinismo”, haciéndolas culpables de sus problemas, adoptando actitudes frías, negativas y distantes hacia los clientes.

Dentro de las dimensiones del síndrome existe una correlación positiva débil moderada entre el agotamiento emocional y compromiso organizacional. Lo que quiere decir, es que mientras exista un aumento del agotamiento para afrontar los retos difíciles laborales, existe cierto compromiso organizacional del individuo de por medio hacia su empresa por el cumplimiento de metas.

Existe una investigación pasada, tomando la misma población de estudio donde los resultados entre sus variables de síndrome de burnout y satisfacción laboral se relacionan de manera negativa, presentan un nivel de satisfacción laboral ligeramente bajo y niveles de burnout moderadamente altos, debido a que los colaboradores no se encuentran satisfechos de manera extrínseca con la organización, debido a diferentes factores como falta de incentivos en base a las metas altas asignadas, demasiada presión por parte de la empresa al cumplimiento de panel, la escasa incorporación de actividades de integración. Dicho estudio

contradice la hipótesis planteada y esto se puede explicar por las diversas circunstancias pues se dio en el 2016 mostrando una coyuntura socio económica y políticamente distinta a la actual.

Los trabajadores de esta entidad financiera presentan dicho síndrome, pero su compromiso no se ha visto afectado por la situación actual del 2021. El síndrome se ve contra restado por medidas adoptadas por la entidad financiera (clima laboral y cuidados ocupacionales) aunque muchos colaboradores presentan el síndrome, esta situación puede cambiar.

## **Conclusiones**

### Primera conclusión

Se presenta un análisis de relación positiva baja con tendencia moderada entre las variables de síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en los representantes financieros de una entidad bancaria en Arequipa, por lo que se rechaza la hipótesis del investigador y se aprueba la hipótesis nula.

## Segunda conclusión

El nivel de Burnout que presentan los representantes financieros de la entidad bancaria es medio, en cuanto a sus dimensiones muestra que en la dimensión de agotamiento y baja realización personal existe un nivel medio con un 45% y 56% y ambos un nivel alto del 36% en el primer caso y un 26% el segundo caso. Sin embargo, en la dimensión de despersonalización existe un nivel bajo con el 45%.

## Tercera conclusión

El nivel de compromiso organizacional que presentan los representantes financieros de dicha entidad bancaria es medio, en cuanto a sus dimensiones se observa que en la dimensión de compromiso afectivo y continuidad existe un nivel medio con un 65% y 63% y ambos un nivel bajo del 28% en el primer caso y un 36% el segundo caso, esto refiere en el lado afectivo ya que si existe la identificación del empleado con su organización generando integridad y cierta confianza y en la lado continuo, existe el análisis de tiempo esfuerzo y dinero de parte de los colaboradores en seguir laborando bajo esa empresa por las ventajas que le trae el status del puesto, círculo social, el aprendizaje continuo de habilidades nuevas en torno a la competitividad del mercado.

Sin embargo, en la dimensión de compromiso normativo existe un nivel bajo con el 64%, lo que quiere decir que los colaboradores no sienten la lealtad suficiente generando el sentimiento de obligación de permanencia por sus condiciones personales económicas y familiares.

## Cuarta conclusión

Analizando las tres dimensiones del síndrome de Burnout, la que mejor se relaciona con las dimensiones del compromiso organizacional es la despersonalización junto al compromiso normativo, ello en base al estudio realizado donde nos dice que el compromiso normativo implica permanecer por cumplir con un deber moral de reciprocidad, cuando el empleado tiene cierto apego con la empresa basándose en un sentido de lealtad expresando sentimientos de

obligación de mantenerse en la organización para el cumplimiento de sus tareas. Mientras más alto sea el compromiso normativo mayor será su disposición de realizar las tareas y metas asignadas para la empresa y, mayor el deseo de realizar sacrificios por la organización que le acoge, aunque implique un coste personal lo que conlleva a desatar ciertos comportamientos directamente relacionados al estrés laboral, frustración, baja autoestima, culpabilidad y fracaso y dirigen este enfoque de comportamientos a dicha despersonalización. Actitudes y acciones que llevan a las personas dentro de la organización a un desinterés completo e indiferencia por el sentido de proactividad, servicio y colaboración laboral, agregando a ello la poca creación de relaciones interpersonales tanto con clientes externos como internos.

### **Recomendaciones**

1. Se recomienda diferentes propuestas en torno a una nueva realidad que se vive actualmente se propone crear una cultura organizacional con altos niveles de confianza a través de relaciones de confianza entre colaboradores y jefes para lograr maximizar el potencial humano de todos los colaboradores creando un ambiente de trabajo saludable, demostración de interés por parte

del líder en el colaborador no solo como empleado sino como persona así se creará una confianza en el trabajo sin supervisión alguna.

2. Se recomienda a los gerentes de plaza realizar diferentes campañas como “Colaborador del mes” en colocaciones de diferentes productos de acuerdo a las metas asignadas por cada puesto para mantener al personal motivado y tener un ambiente competitivo.
3. Se recomienda al área de Gestión de Desarrollo Humano que implemente estrategias de participación del personal para la prevención del síndrome, que ayuden a afianzar las dimensiones del compromiso organizacional, consiguiendo que el personal se identifique y sea parte de la organización, con una participación activa, afianzando su lealtad y su apego emocional a la misma.
4. Se recomienda a los gerentes de tienda tener la flexibilidad y apoyo emocional cercano de líder con el equipo generando el bienestar integral.

## **Referencias**

Apiquian, A. (2007). *EL SÍNDROME DEL BURNOUT EN LAS EMPRESAS*.

Merida, Yucatan.

- Bacerro, J. (2017). La evaluación del desempeño laboral y la gestión de RRHH. *IMF Business School*.
- Becker, H. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 32-40.
- Betanzos, N., & Paz, F. (2007). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de psicología del Trabajo de las organizaciones*, 25-43.
- Bosqued, M. (2008). Quemados: El síndrome del Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo? En M. Bosqued, *Quemados: El síndrome del Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo?* (pág. 25). España: Grupo Planeta.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica en el éxito de las organizaciones*. Mexico: Mc Graw-Hill.
- Chipana, L. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de salud bucal de la red de salud Jauja*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27152/chipana\\_cl.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27152/chipana_cl.pdf?sequence=1)
- Davila, G., & Sandoval, E. (2019). *EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE INDUAMERICA SERVICIOS LOGÍSTICOS, REGIÓN NORTE*. Chiclayo.
- EVA. (29 de Diciembre de 2009). *Qué es una entidad financiera, tipos y características*. Obtenido de OPCIONIS: [https://opcionis.com/blog/entidad-financiera-tipos-caracteristicas/#Caracteristicas\\_de\\_una\\_entidad\\_financiera](https://opcionis.com/blog/entidad-financiera-tipos-caracteristicas/#Caracteristicas_de_una_entidad_financiera)
- Finanzas para mortales. (s.f.). *Finanza para mortales*. Obtenido de Entidad Financiera: <http://wiki->

finanzas.com/index.php?seccion=Contenido&id=2011C065#:~:text=Una%20entidad%20financiera%20es%20una,%2C%20aseguramiento%2C%20etc.).

Flores, B., & Pujadas, A. (2018). *El Compromiso Organizacional y Desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion, Huacho 2017*. Huacho.

Gerente de Job Management Vision. (18 de Febrero de 2018). La importancia de la gestión del desempeño. *SEMANA*, págs.

<https://www.semana.com/opinion/opinion-on-line/articulo/la-importancia-gestion-del-desempeno/58153/>.

GH Analítica. (s.f.). Evaluación de desempeño Laboral. *GH Analítica*.

González, A. A. (2018). *Síndrome de Burnout: Qué es, causas, características y solución*. Obtenido de Albiach psicólogos:

<https://albiachpsicologos.es/psicologo-adultos-valencia/sindrome-de-burnout-que-es-causas-caracteristicas-y-solucion/gmx-niv43-con964.htm>

González, L. F. (2015). Burnout: Consecuencias y soluciones. En L. F. González, *Burnout: Consecuencias y soluciones*. Mexico, D.F.: El Manual Moderno.

Guzman, B. (2017). *Desempeño laboral y dimensiones de personalidad en los trabajadores de la municipalidad provincial de Santa Chimbote*. Obtenido de

[http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis\\_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y%20-](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y%20-)

[%20:~:text=Chiavenato%20\(2000\)%20expone%20que%20el,presentaci%C3%B3n%20personal%2C%20inter%2C%20creatividad](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y%20-)



- Meyer, J. &. (1991). *Tres componentes, conceptualización del compromiso* (Vol. Vol.1).
- Montoya, E. (2016). *Validación de la escala de compromiso organizacional del Meyer y Allen en trabajadores de un call center*. Lima.
- Niria Quintero, N. A. (2008). Clima Organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilante sasociados costa oriental del lago. *NEGOTIUM*, 33-51.
- Orozco, T. G. (2015). *“El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral en el Área de*. Quito, Ecuador.
- Palmar G., R. S. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17 (39), 159-188.
- Pando, D. G. (2018). *SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN DOCENTES*. Cajamarca, Peru.
- Penley, L., & Gould, S. (1988). Etzioni's model of organizational involvement: A perspective for understanding commitment to organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 43-59.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Mexico.
- Ruiz, C. (2009). *NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EMPRESAS PÚBLICAS Y*. Chile.
- Sanchez, J. (30 de Marzo de 2016). *Entidad financiera*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/entidad-financiera.html>
- Segura, C. M. (2009). *“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EMPRESAS PÚBLICAS Y*. Chile.

Vargas, J. (2007). *La culturocracia organizacional en Mexico*. Mexico.

## 4. Material complementario

### 4.1. Anexo 1: Cuestionarios

Buenos días/tardes

Le agradezco de antemano su tiempo y colaboración al realizar esta encuesta que tiene como propósito analizar la correlación entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional que se encuentra en el personal de la entidad financiera – Sede Arequipa, 2021. La evaluación durará aproximadamente 10 minutos y sus respuestas se utilizarán para fines académicos tomándose de manera confidencial y anónima. Completar los siguientes campos:

Sexo: H ( ) M ( ) Tiempo de servicio: \_\_\_ años \_\_\_ meses Edad: \_\_\_ años

Lea detenidamente cada enunciado antes de seleccionar una alternativa, seleccione una sola respuesta y márquela con una X. Este cuestionario está estructurado por ítems con una escala cuantitativa, que son las siguientes:

Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen 1990

#### VALORACIÓN

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

Cuestionario	1	2	3	4	5
Si YO no hubiese puesto tanto de mí mismo en la Entidad, consideraría trabajar en otra parte					
Aunque resultara ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a la Entidad ahora					
Si deseara renunciar a la Entidad en este momento, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas					
Permanecer en esta Entidad actualmente, es un asunto tanto de necesidad como de deseo					
Si renunciara a esta Entidad, pienso que tendría muy pocas alternativas					
Me facilitaría las cosas seguir trabajando en esta Entidad el resto de mi vida					
Me sentiría culpable si renunciara a esta Entidad en este momento					
Esta Entidad merece mi lealtad					
Realmente siento los problemas de la Entidad como propios					
Yo no siento ninguna obligación de permanecer con mi Gerente actual					
Yo no renunciaría a la Entidad ahora porque me siento en obligación con la gente que trabaja actualmente en ella					
Esta Entidad significa mucho para mí en lo personal					
Le debo muchísimo a mi Entidad					
No me siento como parte de la familia en mi Entidad					
No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi Entidad					
Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta Entidad sería la escasez de alternativas					
Sería muy difícil para mí en este momento dejar la Entidad incluso si lo deseara					
No me siento emocionalmente vinculado en esta Entidad					

Cuestionario de Burnout es de Maslach, Burnout Inventory – Human Services Survey.

### VALORACIÓN

Todos los días	Algunas veces a la semana	Una vez a la semana	Algunas veces al mes	Una vez al mes	Algunas veces al año o menos	Nunca
6	5	4	3	2	1	0

Questionario	Nunca	Algunas veces al año	Una vez al mes	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Alguna vez a la semana	Todos los días
Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo.							
Me siento cansado(a) cuando termino mi jornada de trabajo.							
Me siento fatigado(a) al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.							
Siento que puedo comprender con facilidad a las personas.							
Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.							
Trabajar todo el día con personas me cansa.							
Siento que trato eficazmente los problemas de las personas.							
Siento que mi trabajo me está desgastando.							
Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás a través de mi trabajo.							
Siento que me he vuelto más insensible con las personas desde que ejerzo esta profesión.							
Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
Me siento frustrado(a) en mi trabajo.							
Siento que estoy trabajando demasiado.							
Siento realmente que no me importa lo que les ocurra a las personas.							
Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
Siento que puedo crear fácilmente un clima agradable con las personas en mi trabajo.							
Me siento estimulado(a) después de trabajar en contacto con personas.							
Siento que he conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo.							
Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
Creo que las personas me culpan de algunos de sus problemas.							

## 4.2. Anexo 2: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Unidad de análisis	Variables	Instrumento(s)
<p>Pregunta General</p> <p>- ¿Cómo será la relación del Síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en los representantes financieros de una entidad bancaria en Arequipa al 2021?</p> <p>Preguntas Específicas</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de Síndrome de Burnout que presentan los representantes financieros de una entidad bancaria en Arequipa al 2021?</p> <p>- ¿Cuál es el nivel del compromiso organizacional que presenten los representantes financieros de una entidad bancaria en Arequipa al 2021?</p> <p>- ¿Qué dimensión del síndrome de Burnout se relaciona mejor con las dimensiones del compromiso organizacional?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Analizar la relación del Síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en los representantes financieros de una entidad bancaria en Arequipa al 2021.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>- Identificar el nivel de Síndrome de Burnout que presentan los representantes financieros de una entidad bancaria en Arequipa al 2021.</p> <p>- Determinar el nivel del compromiso organizacional que presentan los representantes financieros de una entidad bancaria en Arequipa al 2021</p> <p>- Establecer la dimensión del síndrome de Burnout que se relaciona mejor con las dimensiones del compromiso organizacional.</p>	<p>Es probable que la correlación entre las variables de estudio sea negativa, moderada y significativa, es decir, que a mayor nivel de compromiso organizacional menor será la presencia de Síndrome de Burnout en los representantes financieros de una entidad bancaria.</p>	<p>Se considera una muestra de 96 representantes financieros de una entidad bancaria del departamento de Arequipa-Perú, distribuidos en ocho agencias, tanto hombres como mujeres con un rango de edad aproximadamente de 23 a 33 años.</p>	<p>Var 1</p> <p>Síndrome de Burnout</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agotamiento</li> <li>• Despersonalización</li> <li>• Baja realización personal</li> </ul> <p>Var 2</p> <p>Compromiso Organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso afectivo</li> <li>• Compromiso de Continuidad</li> <li>• Compromiso normativo</li> </ul>	<p>Se empleará la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario.</p> <p>Se empleará la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario.</p>