

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



**Síndrome de burnout y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa de turismo**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y  
Negocios Internacionales

**Autor:**

Maricruz Neyra Vilcarromero  
Bryan Kevin Aliaga Jiménez

**Asesor:**

Mg. David Elias Aguilar Panduro

Lima, Setiembre 2023

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo David Junior Elías Aguilar Panduro, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “: **SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TURISMO**”, del (los) autor (autores) , Bryan Kevin Aliaga Jiménez y Maricruz Neyra Vilcarromero, tiene un índice de similitud de 16 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 20 días del mes de junio del año 2023



David Junior Elías Aguilar Panduro

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 04 días del mes de mayo del año 2023 siendo las 16:30 horas, se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: [Mg. Lizardo Vásquez Villanueva](#) el secretario: [Dra. Maritza Soledad Arana Rodríguez](#) y como miembro: [Lic. Carlos Eduardo Corrales Baldoce](#) y el asesor [Mg. David Elías Aguilar Panduro](#), con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: "*Síndrome de burnout y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa de Turismo*" de los Bachilleres:

- a. [Maricruz Neyra Vilcarromero](#)
- b. [Bryan Kevin Aliaga Jimenez](#)

Conducente a la obtención del Título profesional de [LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES](#),

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la 16:30 presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): [Maricruz Neyra Vilcarromero](#)

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<a href="#">Aprobada</a>	16	B	Bueno	<a href="#">Muy bueno</a>

Candidato (b): [Bryan Kevin Aliaga Jimenez](#)

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<a href="#">Aprobado</a>	16	B	Bueno	<a href="#">Muy bueno</a>

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

\_\_\_\_\_  
Presidente



\_\_\_\_\_  
Secretario

\_\_\_\_\_  
Asesor

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (a)

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (b)

# **Síndrome de burnout y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa de turismo.**

Aliaga Jiménez, Bryan Kevin<sup>1</sup>  
Universidad Peruana Unión  
[bryanaliaga@upeu.edu.pe](mailto:bryanaliaga@upeu.edu.pe)

Neyra Vilcarromero, Maricruz<sup>2</sup>  
Universidad Peruana Unión  
[marycruzneyra@upeu.edu.pe](mailto:marycruzneyra@upeu.edu.pe)

## ***Resumen***

La presente investigación se propuso como objetivo determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de turismo. El tipo de investigación fue cuantitativa, con enfoque correlacional y un diseño no experimental de corte transversal; la población y muestra que utilizaron fueron 200 trabajadores de una empresa. Bajo un muestreo a conveniencia del autor, el instrumento de recolección de datos usado fue la encuesta para ambas variables. Se concluye dentro de la investigación que existe relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional con resultados como ( $Rho = -0.450$ ;  $p = .000$ ); sin embargo, esta relación es negativa e inversa, trayendo consigo que mientras el síndrome de burnout sea mayor, el trabajador no tendrá compromiso con la institución. Por lo tanto, para la empresa de turismo esta información es muy valiosa, pues podrá identificar el burnout, comprender la necesidad de solucionarlo, y contar con trabajadores más eficientes.

***Palabras clave: Compromiso, burnout, afectivo, normativo, continuidad***

## ***Abstract***

The present investigation will be carried out as an objective to determine the relationship that exists between burnout syndrome and organizational commitment, in workers of a tourism company. The type of research was quantitative, with a correlational approach and a non-experimental cross-sectional design, the population and sample used were 200 workers from a company. Under a sample at the author's convenience, the data collection instrument used was the survey for both variables. It was concluded that it is concluded within the investigation that there is a relationship between burnout syndrome and organizational commitment with results such as ( $Rho = -0.450$ ;  $p = .000$ ), however, this relationship is negative and inverse, bringing with it that as long as the burnout syndrome is greater, the worker will not have a commitment to the institution, therefore, for the tourism company this information is very valuable, since it will be able to identify burnout and understand the need to solve it, to have more efficient workers.

***Keywords: Commitment, burnout, affective, normative, continuity***

## 1. INTRODUCCIÓN

Las empresas actualmente manejan estrategias que permiten una mayor realización y crecimiento en el mercado. Dentro de estas estrategias se encuentran aquellas actividades que hacen posible el cumplimiento de todo lo planificado. Se ha distinguido según Suazo (2019), que toda actividad desarrollada dentro de la empresa es capaz de hacerse gracias al talento humano que se maneja y el estado en el que se encuentre. Menciona que el compromiso organizacional es el indicador que permite un mayor cumplimiento de metas, pero esto se ve afectado por varias cosas que mejoran o empeora su estado.

Según Medina (2018), un óptimo compromiso dentro de la compañía reduce los niveles de rotación de personal y ausentismo laboral. Para Torres (2019), la relevancia del compromiso organizacional está directamente relacionado con el recurso humano dentro de la organización. Es decir que si los colaboradores tienen el sentimiento de importancia por el trabajo que desarrollan y, están comprometidos, por ende la compañía será más eficiente. Al respecto Edel et al. (2007), menciona que otro factor relevante para el compromiso organizacional es la participación, mientras que la cooperación en grupo y formar parte de las decisiones fortalecen la relación y el compromiso con la organización. Asimismo Chirinos & Vela (2017), señalan que el colaborador que tenga mayor compromiso afectivo tendrá mejor rendimiento y los valores se desenvolverán en relación con los propósitos organizacionales. Sin embargo es un grave problema cuando el compromiso organizacional es afectado, pues el colaborador no se compromete con sus funciones y mucho menos velará por el bienestar de la empresa (Medina, 2018).

A partir de conocimientos previos en la realidad de una empresa se pudo ver que en algunos trabajadores el compromiso con la empresa era mucho más notorio que en otros debido al cansancio, haciendo referencia al síndrome de burnout. Pues se ha identificado que el síndrome de burnout es una de las principales causas que lleva al trabajador a no cumplir con sus labores de manera eficiente; asimismo, a no estar cómodo dentro de su centro de trabajo, llevándolo a no tener compromiso con la institución (Castaño, 2015). Y es que la falta de compromiso laboral por parte de los trabajadores se da mayormente por un sentimiento de sobrecarga laboral, presión, cansancio físico y emocional, haciendo que muchas veces el colaborador no quiera asistir a trabajar. Esto afecta en gran medida a la empresa, pues un día de funciones no cumplidas retrasa el acercamiento a la meta (García, 2015). Por esa razón al síndrome de burnout también se lo llama quemarse en la labor, un agotamiento profesional que altera el comportamiento del colaborador en el trabajo en diferentes aspectos (Medina, 2018).

Es por esa razón que dentro del estudio se afirma que teóricamente el síndrome de burnout sí afecta el compromiso organizacional del trabajador; sin embargo, las diversas investigaciones dentro del contexto nacional e internacional han comprobado su relación pero también la importancia del estudio.

Dentro del enfoque nacional se tiene el estudio de Torres (2019), quien concluyó que el síndrome de burnout se relaciona de manera inversa pero significativa con el compromiso organizacional, señalando que a mayor síndrome de burnout dentro de la empresa, menos niveles de compromiso organizacional. A su vez, Suazo (2019), señaló

con un resultado de rho: 0.242 que determina que hay presencia de correlación directa entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional. Por su parte Manayay & Sánchez (2019), indican que el compromiso organizacional y el síndrome de burnout tienen niveles de participación conjunta, y que si los niveles de burnout de una empresa son altos, el compromiso organizacional se verá afectado, pues tendrá niveles bajos. Por consiguiente, el estudio de García (2015) considera que ambas variables, tanto síndrome de burnout y compromiso se afectan entre sí, y que las empresas deberían poner mayor énfasis en la reducción del síndrome de burnout mediante tratamientos psicológicos.

En el contexto internacional los comportamientos de ambas variables son similares. Medina (2018) concluye que el síndrome de burnout posee cierta influencia en el compromiso organizacional de los colaboradores. La investigación realizada por Castaño (2015) llegó a concluir la existencia de un vínculo entre las variables de investigación, y, en general, dentro de su estudio las personas no presentan el síndrome de burnout. Por otro lado, el artículo desarrollado por Mercado & Gil (2010) concluye que al optimizar el compromiso organizacional se contribuye a minimizar el síndrome de quemarse por el trabajo, pese a la presencia de conflictos interpersonales del personal con alto compromiso organizacional. Además, Solano (2020) indica que el síndrome de burnout es indirectamente proporcional al compromiso organizacional, y que su relación es inversa.

Tanto el compromiso organizacional como el síndrome de burnout son variables muy importantes para definir la actitud que los trabajadores manejan en el ámbito laboral. Por un lado, el compromiso es afectado por factores como la motivación (Ríos, 2018), satisfacción (Campos, 2017), comunicación (Céspedes, 2017), liderazgo (Barra, 2017). Asimismo, entre los factores que influyen en el síndrome de burnout se encuentran: clima laboral (Bautista & Bravo, 2017), inteligencia emocional (Mazgo, 2017) y estrés laboral (Tofolon, 2017). Es así que de manera directa el compromiso organizacional es influenciado por el síndrome de burnout por el hecho de ser una variable que afecta internamente e incluso las emociones de los encuestados.

Por este motivo, en este proyecto de investigación se determinará la relación y efectos de las variables de compromiso laboral y el síndrome de burnout. En respuesta a este problema, buscamos identificar si el compromiso que los trabajadores manejan influye para que una persona pueda o no tener síndrome de burnout. Para ello partiremos desde las dimensiones de compromiso, compromiso afectivo, normativo y de continuidad con las dimensiones del síndrome de burnout, que son agotamiento emocional, cinismo y realización personal. De manera específica, observaremos una empresa de turismo de la ciudad de Pucallpa, la cual actualmente está pasando por problemas como poco cumplimiento de metas, disconformidades de los trabajadores y poco trabajo en equipo, además de poca afectividad laboral, por lo cual nos realizamos la pregunta de investigación: ¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa de turismo, año 2022?

Esta investigación resulta relevante, ya que mostrará distintos conceptos y definiciones abordando qué es y qué dimensiones abarca. Además, se determinará si los trabajadores de la empresa Amanecer Pucallpino tienen una relación de bajo compromiso laboral relacionada con un alto nivel en el síndrome de burnout.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Síndrome de burnout**

Según Castaño (2015), el síndrome de burnout es una sensación de desgaste físico, psicológico y conductual, resultado de una sobreexigencia. También Torres (2019), sostiene que es una situación de cansancio y frustración por parte del trabajador, debido al tiempo que está dentro de una organización y que con el transcurrir de este muestra un bajo desempeño y aptitudes negativas. Asimismo, Medina (2018) señala que es quemarse en la labor, un agotamiento profesional que altera el comportamiento del colaborador en el trabajo en diferentes aspectos. Por otro lado, Suazo (2019) infiere en que tiene similitud con el estrés laboral en los colaboradores de la organización, quienes tienen cierta reacción alterada con los compañeros, recursos y oportunidades en el trabajo. En tanto, García (2015), se refiere a una experiencia de estrés, frustración y agotamiento que se desarrolla en las profesiones en donde existe mayores relaciones interpersonales.

### **2.2 Dimensiones del síndrome de burnout**

#### **Eficacia profesional**

Según García (2015) es una tendencia de colaboradores a sentirse incapaces y negativos, afectando directamente a su trabajo. Asimismo, Suazo (2019) indica que se presenta cuando existen sensaciones de incapacidad para realizar el trabajo y cuando no se está de acuerdo con las decisiones que toma el individuo y la organización. También Torres (2019) sostiene que es la sensación de incapacidad, ideas negativas, de impotencia frente a las actividades que desarrolla dentro del trabajo en su rol profesional, lo que conlleva a malos resultados. En tanto Medina (2018) señala que es la carencia de competitividad y baja autoestima en la evaluación de sus actividades dentro de la empresa.

#### **Desgaste emocional**

Según Suazo (2019), el desgaste emocional es la sensación de no poder dar más de uno mismo, y que las ganas de realizar el trabajo se ven disminuidas unido a una pésima relación con los compañeros de trabajo. Cabe precisar que es un factor clave en el síndrome de burnout debido a que se pueden presentar problemas de salud de alta gravedad. Al respecto, Castaño (2015) considera que es la disminución de las energías vitales en el individuo, el cual presenta características de cansancio, lo que lo vuelve irritable en el trabajo y con quejas continuas. Sin embargo, Torres (2019) señala lo que se considera el primer paso del síndrome, en donde se comienza con la falta de energías y agotamiento, lo que deriva a una pérdida de entusiasmo y disminución de la productividad. También García (2015), indica que es una carencia de recursos emocionales, una sensación de agotamiento, debido a un constante trabajo de exigencia diaria, lo cual causa una falta de motivación.

## **Cinismo**

Según Torres (2019) son actitudes negativas frías y hostiles hacia las personas de su entorno dentro del trabajo. Al respecto Suazo (2019) considera que es la escasez de ciertas emociones del individuo con su entorno cercano, ya sea por inseguridad o falta de estabilidad, y por lo general aumenta en actitudes de mal comportamiento y hostilidad. También, García (2015) indica que el cinismo en la organización se caracteriza en las personas porque ellas presentan actitudes negativas, irritabilidad y deshumanización hacia sus compañeros de trabajo. Para Medina (2018) el cinismo significa negatividad en el trabajo, frialdad y hostilidad hacia las demás personas.

### **2.3 Características del síndrome de burnout**

Según Pérez (2010), algunas de las características son las siguientes: predominancia de síntomas psicológicos ante los físicos, falta de adaptación en el trabajo, baja autoestima, bajo desempeño en el trabajo y fatiga emocional. Asimismo, Torres (2019) manifiesta que existen diferentes características y en distintos niveles, desde una sensación de estrés y de cansancio hasta una patología grave. En tanto Alvarez (2011) sostiene que el uso excesivo de sustancias y la tenencia de afecciones psicosomáticas son características del burnout. Para Apiquian (2007), algunas de las características causantes del síndrome de burnout son las siguientes: los horarios de trabajo, la estabilidad en el puesto, la antigüedad profesional, el progreso intenso o escaso, la introducción de nuevas tecnologías, el clima organizacional, entre otras.

### **2.4 Definición del compromiso organizacional**

Según García (2015) es la identificación que siente una persona con una organización y la disposición para realizar sus actividades, contribuyendo con las metas de la empresa. Para Castaño (2015) sostiene que es el grado de identificación y disposición que sienten los colaboradores para permanecer en la organización. Al respecto, Torres (2019) señala que se refiere a la competencia y entrega del colaborador por la empresa en donde se desarrolla para sumar a los objetivos organizacionales. También Medina (2018) manifiesta que es la fuerza cambiante de la actitud de pertenencia de un individuo y la organización, debido al grado de congruencia entre las metas, valores y objetivos entre los dos. También Suazo (2019) indica que es la magnitud con la cual el colaborador se siente identificado con la compañía y sus propósitos, metas y valores.

### **2.5 Dimensiones del compromiso organizacional**

#### **Compromiso afectivo**

Según Torres (2019), hace referencia a las relaciones emocionales que se forman en el trabajo, lo cual hace posible un buen ambiente para que las personas se mantengan con el mismo entusiasmo dentro de la organización. También García (2015) considera al sentimiento de familiaridad que siente el colaborador con su entorno de trabajo mediante la motivación y reconocimiento que la organización le ha brindado. Para Suazo (2019) el compromiso afectivo lo experimenta el colaborador cuando siente que es valorado y retribuido dentro del trabajo. Asimismo, Castaño (2015) indica que el

compromiso afectivo se presenta cuando el colaborador tiene un sentimiento hacia la compañía, lo cual produce en él un mejor desempeño en sus actividades.

### **Compromiso de continuidad**

Según Suazo (2019) nace cuando el colaborador siente que si se va del trabajo, toda la inversión puesta para la organización se acabará. Para Torres (2019) el compromiso de continuidad está forjado en la necesidad y el nivel en que el individuo quiere permanecer en una compañía debido al tiempo y esfuerzo invertido, quien si saliera de la organización no tendría sentido. En tanto Manayay & Sanchez (2019) sostienen que es la consideración y evaluación de un trabajador respecto a la satisfacción de sus necesidades, que se han logrado en el tiempo, en donde se forma un sentimiento de fidelidad. Al respecto García (2015) manifiesta que este tipo de compromiso se desarrolla durante la búsqueda de nuevos puestos de trabajo, y en la evaluación de lo que le ofrece la nueva empresa y lo que tiene actualmente.

### **Compromiso normativo**

Para García (2015), este tipo de compromiso es un sentimiento que se crea en el colaborador de carácter moral y recíproco con la compañía dado el soporte y las oportunidades que se le brinda. Por su parte Castaño (2015) considera que es la obligación de lealtad hacia la empresa en un contexto moral y de reciprocidad. Asimismo, Suazo (2019) señala que es fidelidad y sentimientos de gratitud hacia la compañía en donde trabaja. En tanto, Torres (2019) señala que se entiende por el sentimiento moral que obliga al colaborador a permanecer en la organización por la inversión que la empresa hizo en el colaborador.

## **3. METODOLOGÍA**

El diseño del estudio fue correlacional porque en las investigaciones de este tipo se hacen cuestiones y buscan el asociamiento de las variables (Cortes & Iglesias León, 2004). Asimismo fue de corte transversal, ya que la información y los datos han sido tomados en un lapso determinado (Mendivelso & Rodríguez, 2018). Y no experimental porque las variables y los datos recolectados no presentan ninguna alteración y se evidencian en un contexto natural (Mousalli, 2015). También la investigación se enmarcó dentro del enfoque cuantitativo, pues se basa en mediciones numéricas que consiste en un análisis numérico de los resultados por medio del procesamiento de información (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), donde se comprueba por medio de las hipótesis planteadas; asimismo se confía en las mediciones numéricas por la utilización de estadística (Gómez & Loyola, 2004).

### **Población y Muestra**

La población y muestra estuvo conformada por los trabajadores de la empresa de turismo, siendo un total de 200 colaboradores.

### **Técnicas de Recolección de Datos**

En la presente se detalla la técnica de recolección de los datos, la cual fue por medio de la encuesta. Esta técnica (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) es la herramienta más utilizada en los estudios, que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o dos variables. Para el caso se evaluará cuestionarios del síndrome de burnout y el compromiso organizacional.

Para medir la relación entre compromiso laboral y el síndrome de burnout se utilizará la técnica de la encuesta. Para medir la variable compromiso laboral se utilizará el cuestionario de Compromiso Organizacional (CO), creado inicialmente por Allen & Meyer (1990), actualizado por los mismos investigadores (Meyer & Allen, 1991; 1993). Fue adaptado por Arciniega, Luis & González (2006), quienes también realizaron la traducción (Arciniega & González, 2012). Este cuestionario está constituido por tres dimensiones: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo. Cada una conformada por seis reactivos, dando un total de 18 preguntas en una escala de Likert cuya puntuación es la siguiente: 1 muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo. La presente escala también fue utilizada por (Díaz, Palos, & Rodríguez, 2006) con una muestra de 233 cuestionarios aceptados y una confiabilidad de 0.87 de Alpha de Cronbach; (Marquez Llorca, 1998) con una muestra de 31 aceptados y una confiabilidad de Alpha de Cronbach de 0.813 en la escala completa, y por (Figueroa De la Peña, 2016) con una muestra de 508 y una confiabilidad de los factores afectivos de 0.85, continuidad de 0.83 y normativo de 0.77, teniendo para toda la escala un 0.79 de confiabilidad.

Por otro lado, para evaluar el síndrome de burnout se utilizó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI-GS), creado inicialmente por (Maslach & Jackson, 1981) como Maslach Burnout Inventory (MBI), pero que de acuerdo a las necesidades se fue actualizando por (Maslach & Jackson, 1981), donde de 25 ítems se redujo a 22 ítems. Para la tercera edición de su manual (Maslach, Jackson & Leiter, 1997) describieron Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) que cuenta con un enfoque a población más generalizada, el cual fue descrito por (Gil-Monte & Peiró, 1999) y evaluado por (Moreno & Carvajal, 2001). El instrumento cuenta con tres dimensiones que son desgaste emocional con cinco ítems, cinismo con cinco ítems y eficacia profesional con seis ítems, teniendo un total de 16 ítems. Esta escala fue utilizada por (Muñoz Luna Victoria, 2016) con una muestra de 356 teleoperadores entre los 18 y 55 años y una confiabilidad aceptable de 0.80, teniendo por áreas 0.60 en agotamiento emocional, 0.65 en cinismo y 0.67 en realización personal.

Dentro de la presente se hizo una validación de expertos teniendo una puntuación con una V de Aiken de 0,90 para ambos cuestionarios, indicando que es válida su aplicación. Así también se realizó la comprobación del Alpha de Cronbach con 30 trabajadores de una empresa de turismo de Pucallpa, teniendo como resultado un Alpha de Cronbach para síndrome de burnout de 0.910, y para compromiso organizacional un Alpha de Cronbach de 0.852, confirmando su uso para el presente estudio.

### **Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información**

Luego de haber obtenido el cuestionario con los datos recogidos se traspasó a la aplicación estadística SPSS v25, la cual para fines del presente usó el método de la estadística aplicada. Para responder a los objetivos se realizó la prueba de normalidad para saber qué estadígrafo usar y se determinó la rho de Spearman, la cual se presentó en forma de tablas interpretadas.

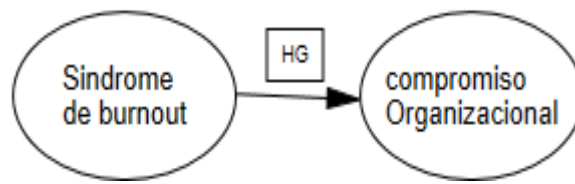


Figura 1. Marco general del estudio

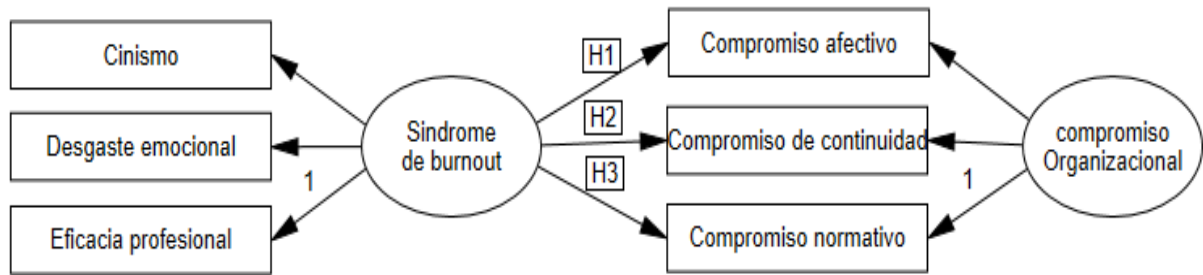


Figura 2. Marco específico del estudio

HG: existe relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional

H1: existe relación entre el síndrome de burnout y el compromiso afectivo

H2: existe relación entre el síndrome de burnout y el compromiso de continuidad

H3: existe relación entre el síndrome de burnout y el compromiso normativo

## 4. RESULTADOS

### Resultados inferenciales

A continuación se muestran los resultados de la presente, iniciando con la prueba de normalidad y las correlaciones correspondientes.

**Tabla 1**

#### *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Eficacia profesional	0.092	200	0.000
Desgaste emocional	0.098	200	0.000
Cinismo	0.116	200	0.000
Síndrome de burnout	0.104	200	0.000
Compromiso afectivo	0.096	200	0.000
Compromiso continuidad	0.131	200	0.000
Compromiso normativo	0.092	200	0.000
Compromiso organizacional	0.088	200	0.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 1 se evidencia el cálculo de normalidad con el Kolmogorov-Smirnov por contar con una muestra mayor a 50 datos ( $gl = 200$ ). Así mismo se observa que todos los elementos cuentan con un  $p$  valor cercano al cero ( $p = .000$ ), por lo tanto se determina con una distribución no normal; el coeficiente inferencial se ejecutó con el Rho de Spearman.

**Tabla 2**  
**Correlación general**

		Compromiso organizacional	
		Coeficiente de correlación	-,450**
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	Sig. (bilateral)	0.000
		N	200

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

Se muestra en la tabla 2 el análisis de correlación entre las variables síndrome de burnout y compromiso organizacional, evidenciando una relación significativa negativa moderada e inversa ( $Rho = -0.450$ ;  $p = .000$ ) y afirmando que mientras a mayores niveles de síndrome de burnout en los trabajadores menor compromiso organizacional surgirá, corroborando la hipótesis del estudio.

**Tabla 3**  
**Correlación específica**

			1	2	3	4
1	Síndrome de burnout	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000			
2	Compromiso afectivo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	-,304**	1.000		
3	Compromiso continuidad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	-,393**	,245**	1.000	
4	Compromiso normativo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	-,370**	,315**	,486**	1.000
			0.000	0.000	0.000	

En la tabla 3 se visualiza el análisis inferencial de la variable síndrome de burnout y las dimensiones del compromiso organizacional correspondiente a la correlación sobre el compromiso afectivo, en el cual se evidencia una relación negativa baja e inversa ( $Rho = -0.304$ ;  $p = .000$ ). Así mismo se muestra el análisis sobre el compromiso de continuidad, el cual se determina con una relación negativa moderada e inversa ( $Rho = 0.393$ ;  $p = .000$ ). Por último, el síndrome de burnout se relaciona de forma negativa moderada e inversa y significativa con el compromiso normativo ( $Rho = 0.370$ ;  $p = .000$ ) confirmando nuestra hipótesis del estudio. Este resultado ha mostrado que mientras mayores niveles de burnout se muestren en los trabajadores, menor será el compromiso de continuidad, afectivo y normativo.

## 5. DISCUSIONES

Dentro de los resultados se encontró que existe una relación negativa moderada e inversa entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa de turismo, con resultados como ( $Rho = -0.450$ ;  $p = .000$ ), lo que significa que si los niveles de burnout dentro de la empresa son elevados, el compromiso organizacional de los trabajadores disminuirá. Esto manifiesta también a la empresa la importancia que debe darle al detectar burnout en sus trabajadores, pues el cansancio que manifiesten y el estrés los llevará a tener un mal comportamiento con la institución. Estudios como el de Castaño (2015) identificaron que existe relación inversa entre las variables, pues evidencia que mientras sus trabajadores tenían altos niveles de burnout, el compromiso con la institución disminuye, pues no puede cumplir sus funciones acorde a la necesidad de la empresa. Asimismo, otro de los estudios es el de García (2015), quien indica que el síndrome de burnout es una enfermedad con niveles peligrosos que afectan a la salud de un trabajador, por lo tanto es muy difícil que un trabajador con burnout esté comprometido con la institución, ya que su condición misma no lo permite, por lo que la relación es no proporcional, es decir inversa. Y la opinión de Manayay & Sánchez (2019), indica que la variable de compromiso organizacional y la de síndrome de burnout poseen reincidencia en un grado significativo, pero ambas se relacionan de manera indirecta.

El segundo resultado manifestó que existe una relación negativa e inversa entre el síndrome de burnout y el compromiso afectivo, con resultados de ( $Rho = -0.304$ ;  $p = .000$ ). Este resultado indica también que el afecto que tiene el trabajador por la institución se ve afectado por el burnout, ya que si este crece dentro de la persona y se torna en una enfermedad grave el compromiso afectivo disminuirá. Para Suazo (2019) el compromiso afectivo lo experimenta el colaborador cuando siente que es valorado y retribuido dentro del trabajo. Asimismo Castaño (2015) indica que el compromiso afectivo se presenta cuando el colaborador tiene un sentimiento hacia la compañía, lo cual produce en él un mejor desempeño en sus actividades. Por lo tanto, Torres (2019), manifiesta que cuando el compromiso es afectivo los trabajadores guardan un vínculo emocional con la empresa, el cual si existen enfermedades mentales o de estrés, estas pueden disminuir la intensidad del relacionamiento.

En tanto, el tercer resultado mostró que existe una relación negativa e inversa entre el síndrome de burnout y el compromiso de continuidad ( $Rho = -0.393$ ;  $p = .000$ ). Esto explica que va a depender mucho de la salud mental del trabajador para que este quiera continuar laborando dentro de la institución. En tanto, Manayay & Sánchez (2019) sostienen que es en la consideración y evaluación de un trabajador respecto a la

satisfacción de sus necesidades, que se han logrado en el tiempo, en donde se forma un sentimiento de fidelidad. Al respecto, García (2015) manifiesta que este tipo de compromiso se desarrolla en la búsqueda de nuevos puestos de trabajo y en la evaluación de lo que le ofrece la nueva empresa y lo que tiene actualmente. En tanto (Chirinos & Vela, 2017), indican que el síndrome de burnout también afecta el compromiso de continuidad, pues define la permanencia de un trabajador en su empresa. Para efectos de la empresa de turismo se comprende que sus trabajadores estarán dispuestos siempre en su trabajo cuando se encuentren bien con sus actividades.

Y por último, se encontró que existe relación negativa e inversa entre el síndrome de burnout y el compromiso normativo ( $Rho = 0.370$ ;  $p = .000$ ), confirmando nuestra hipótesis del estudio. Asimismo, Suazo (2019) señala que es fidelidad y sentimientos de gratitud hacia la compañía en donde trabaja. En tanto, Torres (2019) señala que se entiende por el sentimiento moral, el cual obliga al colaborador a permanecer en la organización por la inversión que la empresa hizo en el colaborador. Y por último, (Medina, 2018) indica que el síndrome de burnout muchas veces afecta la parte racional de la persona, por lo que puede que muchas de ellas no sigan las normas puestas por la empresa.

## 6. CONCLUSIONES

Se concluye dentro de la investigación que existe relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional; sin embargo, esta relación es negativa e inversa, trayendo consigo que mientras el síndrome de burnout sea mayor, el trabajador no tendrá compromiso con la institución. Por lo tanto, para la empresa de turismo esta información es muy valiosa, pues podrá identificar el burnout y comprender la necesidad de solucionarlo para contar con trabajadores más eficientes.

Como segundo resultado se ha demostrado que existe relación negativa inversa entre el síndrome de burnout y el compromiso afectivo de los trabajadores de la empresa de turismo, indicando que, si se percibe burnout en la empresa, muchos trabajadores podrán dejar de lado a la institución de manera afectiva; en tanto, la empresa, deberá realizar acciones que mejoren el estrés en sus trabajadores.

Por consiguiente, se ha demostrado que existe relación negativa e inversa entre el síndrome de burnout y el compromiso de continuidad. Este resultado implica la permanencia en el trabajo, evitando las renunciaciones; sin embargo, la empresa debe tomar medidas de acción frente al síndrome de burnout.

Y por último, se determinó que existe relación negativa inversa entre el síndrome de burnout y el compromiso normativo. Es decir, a mayor síndrome de burnout, menor respeto y compromiso con las normas de la institución.

## REFERENCIAS

- Alvarez, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresarial*, 160(17), 1141–1143. <https://doi.org/10.1103/PhysRevLett.35.1141>

- Apiquian, A. (2007). *El síndrome del burnout en las empresas*.
- Castaño, M. (2015). *Relación entre burnout y compromiso organizacional en una muestra de trabajadoras de una empresa del sector salud de la ciudad de Pereira*.
- Cazau, P. (2006). Introducción a la investigación en ciencias sociales. *Alternativas*, 15(3), 83.
- Chavez, K., & Quito, J. (2019). *Estrategias de prevención y afrontamiento del síndrome de burnout en estudiantes del internado rotativo de las carreras de medicina y enfermería*.
- Chirinos, D., & Vela, J. (2017). *Compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana. Universidad San Ignacio de Loyola*.
- Cortes, M., & Iglesias León, M. (2004). Generalidades sobre metodología de la investigación, 174 p. Retrieved from [http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia\\_investigacion.pdf](http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf)
- Edel, R., García, A., & Casiano, R. (2007). *Clima y compromiso organizacional, vol. II*.
- García, A. (2015). *Síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores, región norte, 2012*.
- Gómez Jofré, C., & Loyola Arroyo, N. (2004). *Responsabilidad social empresarial en materia de relaciones laborales*. S, 18(4), i-176.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación, Universidad Naval* (5th ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación*. (McGraw-Hill, Ed.) (6th ed.). México D.F.
- Manayay, G., & Sánchez, J. (2019). *Síndrome de burnout y compromiso organizacional en vendedores de una empresa retail de Chiclayo en el periodo agosto- diciembre, 2017*.
- Medina, R. (2018). *"El síndrome de burnout y el compromiso organizacional en el personal administrativo en los centros de educación superior"*. *Repo.Uta.Edu.Ec*.
- Mendivelso, F., & Rodríguez, M. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 141-147. Retrieved from [https://www.unisanitas.edu.co/Revista/68/07Rev Medica Sanitas 21-3\\_MRodriguez\\_et\\_al.pdf](https://www.unisanitas.edu.co/Revista/68/07Rev_Medica_Sanitas_21-3_MRodriguez_et_al.pdf)
- Mercado, P., & Gil, P. (2010). Influencia del compromiso organizacional en la relación entre conflictos interpersonales y el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales De. *Revista Innovar*, 20(38), 161-174.
- Ministerio del Trabajo. (2016). *Síndrome de agotamiento laboral - "Burnout" Protocolo de prevención y actuación. Ministerio del trabajo*.

- Molina, Y., Vargas, F., & Calle, M. (2015). *Prevenir el burnout como problema de salud pública*.
- Mousalli-Kayat, G. (2015). *Métodos y diseños de investigación cuantitativa*. Mérida, (June), 1–39. <https://doi.org/10.13140/RG.2.1.2633.9446>
- Pérez, A. (2010). *El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*.
- Solano, H. (2020). *Departamento de ciencias económicas administrativas y de comercio. Contaduría y Administración*.
- Suazo, C. (2019). “*Síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018*”. *Transtornos Alimenticios*.
- Thomaé, M., Ayala, E. A., Sphan, M. S., & Stortti, M. A. (2006). Etiología y prevención del síndrome de burnout en los trabajadores de la salud. *Revista de Posgrado de la Vía Cátedra de Medicina*, 153, 18–21.
- Torres, R. (2019). *Síndrome de burnout y compromiso organizacional del personal en el Centro de Salud San Vicente, Cañete, 2018*.