



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL COMPROMISO
ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DIRECTIVO
ESCOLAR DE UN CONSORCIO EDUCATIVO**

DE LIMA, 2020

**PRESENTADA POR
MARCO ALONSO VARGAS PAZ**

**ASESOR
DENNIS R. LÓPEZ ODAR**

**TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN GESTIÓN DE
RECURSOS HUMANOS**

LIMA – PERÚ

2021



CC BY-NC

Reconocimiento – No comercial

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

TESIS

**EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL COMPROMISO
ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DIRECTIVO ESCOLAR DE
UN CONSORCIO EDUCATIVO DE LIMA, 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**PRESENTADO POR:
MARCO ALONSO VARGAS PAZ**

**ASESOR:
MAG. DENNIS R. LÓPEZ ODAR**

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a todos los héroes
de la primera línea de batalla frente a la COVID 19 y
a Pedrito,
padre ejemplar y abuelo amoroso.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer al Buen Dios por cuidarnos y bendecirnos en todo momento y todo lugar. También a mis Santos Patronos, Martín de Porres y Juan Macías, por guiar el camino de servicio y caridad, especialmente en estos tiempos tan difíciles.

También agradecer a mis padres, quienes son la principal fuente de inspiración en todas las decisiones que tomé; por alentarme en los momentos de duda y desolación, por retarme constantemente a relucir mi mejor versión.

A las familias Paz Valdivia, Callirgos Paz, Urruchi Paz y Vargas Bohórquez, quienes nos apoyaron inmensurablemente durante la cuarentena en casa durante el periodo de infección.

A todos mis amigos, en especial a Miguel, Rocío, Diana, la Tuna de Administración de la Universidad de San Martín de Porres y mi familia azul del colegio Fernando Belaunde Terry en quienes reconozco lo afortunado que soy por contar con su inmensurable amistad.

A la juventud que alzó su voz de protesta en las calles, porque todos juntos seremos los constructores de una sociedad con menos brechas sociales.

A mi asesor de tesis, el Magíster Dennis López, por todo su conocimiento, confianza, consejos, dedicación, paciencia y tiempo compartido a lo largo de la realización de la tesis.

Por último, agradecer al personal directivo escolar del consorcio educativo, quienes participaron activamente de la investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	22
1.1 Antecedentes de la investigación.....	22
1.1.1 Antecedentes nacionales.....	22
1.1.2 Antecedentes internacionales.....	30
1.2 Bases teóricas.....	34
1.2.1 Síndrome de burnout.....	34
1.2.2 Compromiso organizacional.....	56
1.3 Definición de Términos Básicos.....	63
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	66
2.1 Formulación de hipótesis general.....	66
2.1.1 Hipótesis general.....	66
2.1.2 Hipótesis específicas.....	66
2.2 Variables y definición operacional.....	67
2.2.1 Variables.....	67
2.2.2 Definición operacional.....	67
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	70
3.1 Diseño metodológico.....	70
3.2 Diseño muestral.....	71
3.3 Técnicas de recolección de datos.....	73
3.3.1 Escala de Burnout de Directores de Colegio de Friedman (1995).....	73
3.3.2 Cuestionario de Compromiso Organizacional (Meyer, Allen y Smith, 1993).....	75
3.3.3 Confiabilidad y validez de los instrumentos.....	76
3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de información.....	81
3.5 Aspectos Éticos.....	82

CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	83
4.1 Análisis descriptivos.....	83
4.1.1 Síndrome de burnout y sus dimensiones.....	83
4.1.2 Compromiso organizacional y sus dimensiones.....	86
4.2 Prueba de normalidad:.....	88
4.3 Análisis comparativo.....	89
4.3.1 Síndrome de burnout según factores sociodemográficos.....	89
4.3.2 Síndrome de burnout según condiciones laborales.....	90
4.3.3 Compromiso organizacional según factores sociodemográficos.....	91
4.3.4 Compromiso organizacional según condiciones laborales.....	92
4.4 Relación entre síndrome de burnout y compromiso organizacional.....	93
4.4.1 Relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y compromiso organizacional.....	94
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	95
CONCLUSIONES.....	107
RECOMENDACIONES.....	109
REFERENCIAS.....	111
ANEXOS.....	120

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Fuentes de estrés en el trabajo.....	38
Tabla 2 Modelos de Síndrome de Burnout	44
Tabla 3 Síntomas relacionados al Síndrome de Burnout.....	54
Tabla 4 Teorías del Compromiso organizacional.....	58
Tabla 5 Factores determinantes del Compromiso organizacional	62
Tabla 6 Operacionalización de la variable independiente.....	68
Tabla 7 Operacionalización de la variable dependiente.....	69
Tabla 8 Población	72
Tabla 9 Correlaciones ítems-test corregida en las dimensiones de la escala de burnout.....	78
Tabla 10 Correlaciones ítems-test corregida en las dimensiones de la escala de compromiso organizacional.....	79
Tabla 11 Correlaciones entre dimensiones y escala total de los instrumentos	80
Tabla 12 Estadístico de fiabilidad de la variable Síndrome de Burnout	80
Tabla 13 Estadístico de fiabilidad de la variable Compromiso organizacional.	81
Tabla 14 Prueba de Normalidad	89
Tabla 15 Diferencias entre las dimensiones del síndrome de burnout y los factores sociodemográficos	90
Tabla 16 Diferencias entre las dimensiones del síndrome de burnout y las condiciones laborales.....	91

Tabla 17 <i>Diferencias entre las dimensiones del compromiso organizacional y los factores sociodemográficos.....</i>	92
Tabla 18 <i>Diferencias entre las dimensiones del compromiso organizacional y las condiciones laborales.....</i>	93
Tabla 19 <i>Relación entre síndrome de burnout y compromiso organizacional..</i>	93
Tabla 20 <i>Correlaciones entre las dimensiones del Síndrome de burnout y las dimensiones del Compromiso organizacional</i>	94

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo de Friedman.....	47
Figura 2 Niveles del Síndrome de Burnout.....	83
Figura 3 Niveles de la dimensión Agotamiento.....	84
Figura 4 Niveles de la dimensión Distanciamiento	85
Figura 5 Niveles de la dimensión Reprobación	85
Figura 6 Grados del Compromiso Organizacional.....	86
Figura 7 Grados del Compromiso Afectivo.....	87
Figura 8 Grados del Compromisos de Continuidad.....	87
Figura 9 Grados del Compromiso Normativo	88

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020. Es una investigación descriptiva, correlacional, básica y no experimental donde se emplearon la Escala de Burnout para directores de Colegio de Friedman y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen a una población de 57 personas entre directores y coordinadores escolares.

Los resultados sostienen una correlación estadísticamente significativa inversa entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional ($Rho = -.764$). Respecto a las diferencias entre las dimensiones del síndrome de burnout; se encontró que existe diferencia significativa en la dimensión reprobación ($Rho = .032$) respecto con el sexo y en las dimensiones agotamiento ($Rho = .017$) y reprobación ($Rho = 0.24$) respecto con el estado civil. En relación con las diferencias entre las dimensiones del compromiso organizacional; se encontró diferencias estadísticamente significativas en las dimensiones del compromiso afectivo ($Rho = .003$), compromiso de continuidad ($Rho = .041$) y compromiso normativo ($Rho = .033$) respecto al estado civil; en la dimensión compromiso afectivo ($Rho = .049$) respecto con el sexo y las dimensiones compromiso afectivo ($Rho = 0.23$) y compromiso de continuidad ($Rho = .046$) respecto con el puesto de trabajo.

Palabras clave: Síndrome de burnout, compromiso organizacional, directores escolares, coordinadores escolares.

ABSTRACT

The present research aimed to determine the relationship between Burnout syndrome and Organizational commitment in the school management personnel of an educational consortium in Lima, 2020. It is a descriptive, correlational, applied and non-experimental investigation where the Friedman School Principal Burnout Scale and Meyer and Allen's Organizational Commitment Questionnaire were applied to 57 people among principals and school coordinators.

The results reported a statistically significant inverse correlation between Burnout syndrome and Organizational commitment ($Rho = -.764$). In relation to the differences between the dimensions of the Burnout; It was found that there are differences in the disapproval dimension ($Rho = .032$) with respect to sex and in the exhaustion dimension ($Rho = .017$) and disapproval dimension ($Rho = .024$) with respect to marital status. In reference to the differences between the dimensions of the organizational commitment; Statistically significant differences were found in the dimension affective commitment ($Rho = .003$), continuity commitment ($Rho = .041$) and normative commitment ($Rho = .033$) in relation with marital status; affective commitment ($Rho = .049$) in relation to sex and affective commitment ($Rho = 0.23$) and continuity commitment ($Rho = .046$) with respect to the job.

Key Words: *Burnout, organizational commitment, school directors, school coordinators.*

INTRODUCCIÓN

La COVID – 19, virus surgido en la ciudad de Wuhan – China y declarada como pandemia internacional por la OMS; se encuentra realizando drásticos replanteamientos globales en el comportamiento tanto en materias sanitarias, económicas y sociales. (ASEPEYO, 2020)

El reto más grande de la población es, sin duda, la adaptación de nuestras actividades diarias al trabajo remoto. Durante los primeros días de marzo de 2020, en el Perú como en muchos otros países, se dictaron medidas a fin de salvaguardar la salud y bienestar general de la población ante el aumento sustancial de casos en el territorio nacional.

A medida que los días transcurren, el número de casos se acrecienta en el Perú se acrecientan. El país, en su momento, fue uno de los más afectados por la pandemia. En relación con la salud, se pasó la barrera del millón de contagiados (Ministerio de Salud, 2020); en el ámbito económico, se estimó caídas económicas del 5 % del PBI en escenarios optimistas y fluctuaciones entre el 15 % a 20 % del PBI en escenarios pesimistas (Grados, 2020) y más de dos millones trescientas mil personas quedaron desempleadas solo en Lima Metropolitana (Redacción Gestión, 2020)

En un esfuerzo por proporcionar socorro económico a los más vulnerables, el Gobierno brinda Préstamos a empresas, Bonos Universales, así como medidas de liberación de la CTS y de los fondos de pensiones con el fin de evitar “que 2020 sea una repetición de los años 30” (Ryder, 2020).

Entre las medidas implementadas más resaltantes se encuentran el Decreto de Urgencia Nro. 33 – 2020, que implica una transferencia de seiscientos millones para el subsidio del Estado a la planilla de las empresas de 35 % de trabajadores con remuneración de hasta S/1500; dentro de ese marco y complementando lo anterior, el Poder ejecutivo emitió el Decreto Legislativo Nro. 1455 – creación del programa “Reactiva Perú”, que asegura la continuidad de la cadena de pagos durante la COVID-19 – lo que implicó el otorgamiento de garantías de hasta treinta mil millones de soles beneficiando a doscientas cuarenta mil empresas. En relación con estas medidas, con fecha de 24 de marzo de 2020, se emite el Decreto Supremo 10-2020-TR, para la implementación del trabajo remoto como medida ante la COVID-19.

En esta línea, en el marco de la emergencia sanitaria, las instituciones educativas tuvieron que cerrar sus instalaciones para evitar la exposición al contagio de la COVID-19 entre todos sus componentes: Estudiantes, cuerpo docente, personal directivo escolar y sus familiares; adaptando su estructura académica al contexto virtual, con el fin, de continuar con el currículo escolar.

Como seguimiento de esta actividad, es necesario dar a conocer las diferencias entre el “home office” y el trabajo remoto. Melamed (2020) señala que mientras el home office es una capacidad proactiva de trabajo desde casa; el trabajo remoto, por el contrario, es una respuesta improvisada a la declaración del aislamiento obligatorio.

Si bien es cierto el desarrollo del trabajo a distancia ofrece beneficios a grandes rasgos como lo son la flexibilidad horaria, mayor autonomía laboral, equilibrio de vida-trabajo, ahorro económico y de tiempo y la mejora en las relaciones con los compañeros (CIGNA, 2020; Apuntes Empresariales, 2020), otras investigaciones, por el contrario, sostienen que se han aumentado las jornadas laborales debido a la sensación de estar “siempre conectado” (Johnson, 2019) además de la presencia de estrés, sobrecarga laboral, insomnio y el establecimiento de límites respecto a las actividades en casa (Cigna, 2020; Apuntes Empresariales, 2020; Pérez, 2020).

En este sentido, estudios sostienen que la modalidad remota disminuye el rendimiento de las personas (Pérez, 2020; Grupo de Investigación en Procesos Electorales y Opinión Pública ,2020) así como el afectar significativamente su salud (Pérez, 2020); lo que, sumado a la coyuntura económica y el distanciamiento social, pueden crear depresión y ansiedad. (Balanza, 2020).

Con fecha de 3 de mayo de 2020, se emite el Decreto Supremo 080-2020-PCM, en donde se señala el plan a seguir para la Reactivación de actividades en cuatro fases. En ella, bajo estrictos mecanismos de seguridad y en la medida en que el desarrollo de su actividad empresarial lo permitiese, distintos sectores empresariales han retornado al trabajo de forma presencial. Sin embargo, el sector educativo continúa a la espera del retorno de clases presenciales. Como resultado de ello, el personal directivo escolar se enfrenta a factores estresantes como la sobrecarga laboral, la desafiante gestión escolar, la incertidumbre, entre otros muchos factores.

En relación con las condiciones de trabajo, la Ley N. 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, y la Ley Nro.30947, Ley de Salud Mental, garantizan condiciones de trabajo idóneas que protegen el bienestar y la salud física, emocional y mental de las personas; promocionando la creación de espacios saludables en las organizaciones a través de medidas que combatan los riesgos laborales e impulsando programas de prevención ante potenciales riesgos para la salud mental, respectivamente. (Ley Nro. 29783, 2011; Ley Nro. 30947, 2019)

De acuerdo con Terill (1994) la labor del directivo escolar es sumamente estresante y puede llegar a mayores niveles en tiempos de dificultades económicas. Durante este tiempo, el personal directivo escolar se ha encontrado expuesto factores estresantes derivados del entorno educativo incierto, la desilusión y la disminución del rendimiento académico escolar, el absentismo y el conflicto con el desarrollo de sus actividades (Friedman, School principal burnout scale, 2019); así como constante dolores de cabeza, cansancio emocional, alta demanda de tiempo y dedicación al trabajo, problemas para conciliar el trabajo en el hogar, aislamiento familiar, problemas para conciliar el sueño e irritabilidad; factores propicios para el desarrollo del síndrome de burnout en esta población.

El 25 de mayo de 2019, el síndrome de burnout ingresó en la sección de problemas asociados con el empleo o desempleo, recibiendo el código QD85, de la clasificación de enfermedades ocupacionales de la OMS (Díaz, 2020), siendo descrito como el efecto de la exposición crónica a factores estresantes que no se han gestionado satisfactoriamente; lo que genera la sensación de estar fundido (Díaz, 2020; Zamora, 2020).

López, Martín, Fuentes, García, Ortega, Cortés y García (2000) señalan cuatro grupos de síntomas asociados al síndrome de burnout: Psicosomáticos, conductuales, emocionales y defensivos.

En el primer grupo se encuentran síntomas como la fatiga crónica, los dolores de cabeza frecuentes, problemas de sueño; úlceras u otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, hipertensión, asma, dolores musculares y en las mujeres, la pérdida del ciclo menstrual; para el segundo grupo destacan el absentismo, el abuso de drogas, el aumento de conducta violenta, comportamiento de alto riesgo, entre otros; para el tercer grupo, el distanciamiento afectivo, la irritabilidad, celos, incapacidad para concentrarse, baja autoestima y deseo de abandono de trabajo; por último, la negación de emociones, atención selectiva, ironía, racionalización y desplazamiento de afectos.

Como se puede inferir, entre los efectos negativos del síndrome de la persona para con la organización se destaca el aumento de distracción e ineficiencia que tienen como consecuencia la insatisfacción generalizada entre los trabajadores, aumentando la probabilidad del término del vínculo establecido entre las partes, conocido como compromiso organizacional (Castaño, 2015).

Amorós (como se citó en Medina, 2018) sostiene que “el compromiso organizacional es el grado en el que un empleado se identifica con una organización específica y con sus metas, además de que expresa el deseo por quedarse en ella como integrante.” (p.73).

En este sentido, se puede establecer al compromiso organizacional como un indicador del comportamiento causado por el síndrome de burnout (Medina, 2018) al tener en consideración que las personas que presentan menores grados de compromiso organizacional mostrarán mayores tasas en su intención de rotación (Bustamante, Fernández, Moscoso y Vera, 2016) de ausentismo laboral, bajo desempeño laboral, accidentes laborales (Suazo, 2019), menor eficiencia y rentabilidad empresarial (O'Brien, 2013).

Por ello, se realizará la investigación se enmarca en un contexto en el que el personal directivo escolar de un Consorcio Educativo de Lima se ha encontrado frente a factores estresantes como una crisis educativa, sanitaria, social, política y económica, pues se manifiestan síntomas asociados al Síndrome de Burnout como el agotamiento prolongado, desencanto, desordenes gastrointestinales, frustración e insomnio expresado en la disminución del servicio educativo prestado y mayores tasas de rotación y ausentismo, las cuales se podrían encontrar al contraer el Síndrome de Burnout.

Ante la realidad problemática expresada se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020?

Problemas Secundarios

- ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones del compromiso organizacional en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020?
- ¿Cuáles son las diferencias en las dimensiones del síndrome de burnout según factores sociodemográficos en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020?
- ¿Cuáles son las diferencias en las dimensiones del síndrome de burnout según condiciones laborales en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020?
- ¿Cuáles son las diferencias en las dimensiones del compromiso organizacional según factores sociodemográficos en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020?
- ¿Cuáles son las diferencias en las dimensiones del compromiso organizacional según condiciones laborales en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020?

Ante ello, se formula el objetivo principal y los objetivos específicos:

Objetivo Principal

Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020.

Objetivos Secundarios

- Determinar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y el compromiso organizacional en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020.
- Comparar las diferencias entre las dimensiones del síndrome de burnout según factores sociodemográficos en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020.
- Comparar las diferencias entre las dimensiones del síndrome de Burnout según condiciones laborales en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020.
- Comparar las diferencias entre las dimensiones del compromiso organizacional según factores sociodemográficos en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020.
- Comparar las diferencias entre las dimensiones del compromiso organizacional según condiciones laborales en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020.

Importancia de la investigación:

El estudio resulta importante por la recopilación de datos empíricos para el entendimiento del síndrome de burnout y compromiso organizacional en el personal directivo escolar de un consorcio educativo.

Si bien, la mayoría de los estudios abarcan a la población docente, es valioso abarcar también al personal directivo debido a los constantes factores estresantes a las que hacen frente en el desarrollo de sus actividades como lo son la sobrecarga laboral o la alta exposición a pantallas de diversos dispositivos.

El desarrollo de la investigación beneficiará a diversos públicos de la sociedad. En primera instancia a la institución educativa, en la medida que se pueda conocer el estado psicológico y de compromiso entre los directores escolares, lo cual, permitirá una mejor toma de decisiones por parte de la institución ante la presencia de síndrome de burnout entre los directores, implementando, de ser el caso, planes y programas de acción para combatir las actitudes y pensamientos negativos de los directores, disminuyendo, de igual manera, posibles repercusiones como absentismo, ineficacia, mal clima laboral y rotación en el entorno laboral. Del mismo modo beneficiará a la comunidad científica e investigadores, en la medida que aliente al desarrollo de nuevos estudios de síndrome de burnout y compromiso organizacional en directores escolares.

Viabilidad de la investigación:

La investigación resulta viable debido a que se cuenta con acceso a la población objeto de estudio, así como los recursos financieros para su autofinanciación, los conocimientos tecnológicos para el análisis e interpretación de los resultados obtenidos y el tiempo estimado de cuatro meses para su desarrollo y sustentación.

Limitaciones del estudio:

En el desarrollo del estudio se presentaron las siguientes limitaciones:

- Por trámites administrativos de una Unidad de Gestión Educativa Local, se presentó la dificultad para acceder a replicar el estudio en los directores de Instituciones Educativas Nacionales.
- Por políticas de privacidad de información e imagen institucional por parte de Instituciones Educativas de similares características al Consorcio Educativo de Lima se presentó la denegatoria para acceder a la población objeto de Estudio.
- Se presentó restricciones para acceder a la población de directores y coordinadores escolares accediendo a una base de datos limitada para compartir los instrumentos virtuales de medición.
- Por políticas de confidencialidad del Consorcio Educativo se presentó restricciones para acceder a la población de directores y coordinadores escolares accediendo a una base de datos limitada para compartir los instrumentos virtuales de medición.
- El trabajar con una escasa muestra repercute en la generalización de los resultados en la población de instituciones educativas de similares características en Lima y el resto del país.
- La aplicación de los instrumentos en un entorno virtual representa un costo en la calidad de los resultados obtenidos debido a su adaptación y las posibles conjeturas e interpretaciones hechas por parte de la población del estudio al momento del desarrollo de los instrumentos.

Con el desarrollo del presente estudio se espera sensibilizar a la academia, instituciones educativas, investigadores y público en general sobre las condiciones y retos que atraviesa el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima; para lo cual, procediéndose establecer cinco capítulos.

El primer capítulo se presentan estudios previos que proporcionan soporte y sustento científico a la investigación, así como la ampliación teórica de las variables y la definición de términos recurrentes que contextualiza la lectura del estudio. En el segundo capítulo, se formulan las hipótesis del estudio y se detalla la definición operacional de las variables de investigación. En el tercer capítulo, se aborda el diseño metodológico, además de las características de la población participante del estudio, así como el instrumento y técnicas estadísticas para el procesamiento de los datos y los aspectos éticos concernientes para el desarrollo de la investigación. En el cuarto capítulo, se presentan los resultados de la investigación, exhibiendo los hallazgos luego de la descripción, comparación y relación entre las variables. En el quinto capítulo, se analiza e interpreta los hallazgos de la investigación contrastando los mismos con estudios, aportes y teorías semejantes. Por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo, se realizará una revisión teórica profunda de investigaciones tanto nacionales como internacionales que permitan mostrar la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional para de esta manera, se proporcione sustento a la fundamentación y científica.

1.1 Antecedentes de la investigación

1.1.1 Antecedentes nacionales

En el campo de estudios relacionados al síndrome de burnout y el compromiso organizacional, muchos de estos se sitúan en el ámbito empresarial; es así que, en el ámbito local, se tiene la investigación de Chagua (2019) quien describió la relación existente entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en los colaboradores de Net Axxes SAC. La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, alcance correlacional y de diseño no experimental. Se consideró una población de enfoque censal compuesta por 87 colaboradores con una antigüedad mayor a dos años en su puesto de trabajo. Asimismo, se obtuvo una relación negativa entre las variables de estudio ($Rho = -0.563$). Por otro lado, se encontró entre las dimensiones Agotamiento ($Rho = -0.473$) Despersonalización ($Rho = -0.451$) Falta de realización personal ($Rho = -0.685$); en correlación con el compromiso organizacional, respectivamente. De modo que, se afirma una relación negativa entre las dos variables, es decir, a mayor nivel del síndrome de burnout, menor grado de compromiso organizacional que manifestaron los empleados de la empresa Net Axxes S.A.C.

Además, Suazo (2019) analizó el Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en una empresa de Lima Metropolitana. La investigación se trató de un proyecto factible, siendo una investigación de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, alcance descriptivo y de diseño no experimental; con población censal de 126 colaboradores; empleando como instrumentos los Cuestionarios de Síndrome de Burnout de Maslach y Jackson en la versión adaptada de Aliaga y el Cuestionario de Compromiso Organizacional, en la versión adaptada de Aliaga (2016); obteniendo como resultados la identificación del síndrome del burnout en la población, 11.90 %, en un nivel bajo; el 87.30 %, en un nivel medio y un 0.80 %, un nivel alto. Del mismo modo, en relación con el compromiso organizacional, un 7.90 %, en un grado bajo; un 79.40 %, grado medio y 12.70 %, grado alto. Asimismo, se obtuvo una correlación directa baja entre las variables ($Rho = 0.242$) y sus dimensiones: La dimensión Agotamiento mantiene relaciones negativas con las dimensiones compromiso afectivo ($Rho = -0.320$) y compromiso normativo ($Rho = -0.162$) y una relación positiva baja con el compromiso de continuidad ($Rho = 0.194$). La dimensión Despersonalización mantiene relaciones negativas con compromiso afectivo ($Rho = -0.106$), compromiso de continuidad ($Rho = -0.022$) y compromiso normativo ($Rho = -0.093$). Por último, la dimensión Realización personal mantiene relaciones positivas con las dimensiones compromiso afectivo ($Rho = 0.370$) y compromiso normativo ($Rho = 0.177$) y una relación negativa con la dimensión compromiso de continuidad ($Rho = -0.011$). De modo que se concluye en la variación en forma similar no contraria entre las variables.

Del mismo modo, Aliaga (2017) analizó la relación entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en los empleados de un banco de Lima este en el año 2016. La investigación se trató de una proyecto factible, siendo una investigación de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, alcance descriptivo correlacional y de diseño no experimental; con población censal de de 140 trabajadores; empleando como instrumentos los Cuestionarios de Síndrome de Burnout de Maslach y Jackson y el Cuestionario de Compromiso Organizacional; obteniendo como resultados la identificación del síndrome del burnout en la población: 67.1 %, en un nivel bajo; el 30.7 %, en un nivel medio y un 2.1 %, un nivel alto. Asimismo, en relación con el compromiso organizacional, un 7.1 %, en un grado bajo; un 43.6 %, grado medio y 49.3 %, grado alto. De igual manera, se obtuvo una correlación significativa de carácter inverso entre las variables ($Rho = -.453$) y sus dimensiones: La variable Síndrome de Burnout mantiene una relación significsativa de carácter inverso con la dimensión Compromiso Afectivo ($Rho = -.485$), Compromiso de Continuidad ($Rho = -.275$) y Compormiso Normativo ($Rho = -.340$). De modo que se demuestra la relación inversa significativa entre las variables Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional, es decir, el síndrome de burnout aumenta sus niveles a medida que se disminuyan los grados del compromiso organizacional entre los empleados de un banco de Lima Este durante el año 2016.

Por otro lado, el síndrome de burnout y el compromiso organizacional también ha sido abordado en el personal sanitario; teniendo investigaciones como la de López (2018) expuso la relación entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout en tecnólogos médicos. Se trató de una investigación factible, siendo de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, alcance correlacional y de diseño no experimental; donde se empleó el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen y el Inventario de Maslach y Jackson; para una población de 60 tecnólogos médicos; obteniendo como resultados la identificación del síndrome del burnout en la población: 31.7 %, en un nivel bajo; el 18.3 %, en un nivel medio y un 50 %, un nivel alto. Del mismo modo, en relación con el compromiso organizacional, un 50 %, en un grado bajo; un 33.3 %, grado medio y 16.7 %, grado alto. Asimismo, se obtuvo una correlación inversa significativa entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout ($Rho = - .953$) y entre sus dimensiones: La dimensión compromiso afectivo ($Rho = - .819$) compromiso de continuidad ($Rho = - .926$) y compromiso normativo ($Rho = - .953$) mantienen una relación inversa significativa con el síndrome de burnout. De modo que se demuestra la relación inversa entre las variables, es decir, el síndrome de burnout aumenta cuando el compromiso organizacional disminuye entre los tecnólogos médicos del Instituto Nacional de Oftalmología.

Del mismo modo, Retamozo (2017) vinculó en su investigación el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en odontólogos de la clínica Víctor Raúl Haya de la Torre de la ciudad de Lima. La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, alcance descriptivo y de diseño no experimental donde se empleó el Inventario de Maslach y Jackson y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen; se contó con una población de 90 odontólogos; los resultados evidenciaron nula relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los odontólogos de la clínica Víctor Raúl Haya de la Torre de la ciudad de Lima. ($Rho = .037$).

Por último, Moreno (2016) buscó determinar si los factores sociodemográficos podrían ser factores predisponentes para la aparición del Síndrome de Burnout en los trabajadores de un Centro de Salud de Lima Norte. La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo básica, alcance correlacional, diseño no experimental y de corte transversal; donde se empleó el Cuestionario de factores sociodemográficos y el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson; a una población de 34 trabajadores de Centro de Salud de Lima Norte; obteniendo como resultados un nivel de bajo burnout en el 55.9 % de los trabajadores y un nivel promedio en el 44.1 % para los mismos. Asimismo, se concluye que los factores sociodemográficos de estado civil, edad, sexo y nivel de estudios no tienen una relación estadísticamente significativa con el Síndrome de Burnout, es decir, dichos factores sociodemográficos no son preponderantes para la aparición del Síndrome de Burnout en trabajadores de un Centro de Salud de Lima Norte.

En el ámbito académico, se tiene investigaciones enfocadas en instituciones escolares, Poma (2020) asoció factores sociodemográficos y laborales con el síndrome de burnout en docentes de secundaria del Callao. La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, alcance correlacional, diseño no experimental y de corte transversal; donde se empleó el Cuestionario de factores sociodemográficos y laborales y el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson; a una población de 1360 docentes de secundaria del Callao; obteniendo como resultados el determinando el síndrome del burnout en un 14 %, un nivel bajo; en el 41 %, un nivel medio y en el 45 %, un nivel alto. Asimismo, se relaciona con factores sociodemográficos y laborales; obteniendo una relación positiva con la edad, estado civil, cantidad de hijos, antigüedad laboral, horas laborales semanales, condición de trabajo y satisfacción con la remuneración; es decir, en los docentes de secundaria de instituciones educativas del Callao el síndrome de burnout depende de dichos factores sociodemográficos y laborales.

Asimismo, Palomino (2019) determinó la relación entre el Síndrome de Burnout y el Clima Institucional en Instituciones Educativas Públicas de un distrito de Lima Sur. La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, alcance correlacional, diseño no experimental y de corte transversal; donde se empleó el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson y el Cuestionario de clima Organizacional; a una población de 115 docentes de secundaria de Lurín; obteniendo como resultados el determinando el síndrome del burnout en el 60 %, un nivel medio y en el 22 %, un nivel alto. De la misma manera, se determinó una relación inversa entre el Síndrome de Burnout y el Clima Institucional ($Rho = -.513$) y entre las dimensiones Agotamiento ($Rho = -.290$) y Despersonalización ($Rho = -.464$) con el Clima Institucional. Por otro lado, se encontró una relación directa entre la dimensión Realización Personal y Clima Institucional ($Rho = .526$)

De igual forma, Escobedo (2018) relacionó la Gestión Escolar con el Síndrome de Burnout en Directivos de Instituciones Escolares Públicas de Arequipa. La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo y alcance correlacional; donde se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson y la Escala de Evaluación de la Gestión Escolar; a una población de 132 directores escolares, obteniendo como resultados la identificación del síndrome del burnout en la población: 43.9 %, agotamiento; el 46.2 %, despersonalización y 9.8 % realización profesional. De modo que se relacionó entre ambos constructos; no encontrando diferencias significativas.

Del mismo modo, Sánchez (2018) precisó la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los docentes del distrito de El Porvenir. Se trató de un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional y no experimental; en la cual se empleó el Inventario de Maslach y Jackson – General Survey en la versión adaptada por Muñoz (2016) y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen en la versión adaptada de Figueroa (2016); a una población de 200 docentes del distrito de El Porvenir; pertenecientes a siete instituciones educativas de la zona; evidenciando los resultados una relación nula entre el Síndrome de Burnout ($Rho = -.01$) y sus dimensiones agotamiento ($Rho = .07$), cinismo ($-.03$) y eficacia profesional ($-.04$) en relación con el Compromiso organizacional.

Asimismo, Sánchez (2017) determinó la relación entre los factores sociolaborales y el estrés en docentes de educación secundaria de Huancayo. Se trató de una investigación factible, de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, de alcance correlacional y de diseño no experimental; en la cual se empleó el Cuestionario de Síndrome de Burnout de Maslach y Jackson, donde solo se consideró la dimensión que mide el estrés; a una población de 245 docentes de secundaria de colegios estatales de la ciudad de Huancayo, obteniendo una relación significativa entre el estrés y los factores sociolaborales de edad ($r = -.961$), estado civil ($r = .000$), carga familiar ($r = -.274$), tiempo de servicio ($r = -.788$) y condición laboral ($r = .000$).

Por último, investigaciones como las de Esplana y Núñez (2017); Pari y Alata (2016), Salvador (2016); que estudian el síndrome de burnout y el clima organizacional en docentes de educación primaria y secundaria; llegan a similares conclusiones en las que se establece que el síndrome de burnout y el clima organizacional se relacionan de forma inversa significativa, es decir, el clima organizacional es un factor influyente para el síndrome de burnout.

Por otro lado, investigaciones como las de Hurtado (2019) y Rodríguez (2019) que estudian la gestión escolar en relación con el compromiso organizacional en instituciones educativas públicas de Lima metropolitana; concluyen que las estrategias aplicadas para la consecución de los objetivos institucionales incide en los grados de compromiso de los directivos escolares.

1.1.2 Antecedentes internacionales

En el campo de estudios relacionados al síndrome de burnout y el compromiso organizacional en el contexto empresarial internacional se tiene la investigación de Delgado y Valverde (2015) analizaron los factores que predisponen la presencia y desarrollo de síntomas compatibles del Síndrome de Burnout en cajeros de la Zona Comercial de un Banco de Costa Rica. La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, alcance descriptivo correlacional y de diseño no experimental, en donde se empleó el Inventario de Burnout de Maslach a 204 trabajadores del Banco; identificando que la mayoría de factores que predisponen al desarrollo del Síndrome de Burnout son de tipo personal expresados en la escasez de afrontamiento al estrés, negatividad, pensamientos irracionales, tipo de relación con las jefaturas y el lapso e intensidad de contacto con los clientes.

Asimismo, Murillo, Martín, y Velasco (2015) asociaron factores psicosociales con el Síndrome de burnout en empleados de una empresa comercializadora. La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, alcance descriptivo correlacional y de diseño no experimental; en la cual se empleó la Escala de Desgaste Emocional (EDO), a una muestra de 80 trabajadores; obteniendo como resultados la identificación del 12.5 % de la población estudiada se encontraba en Desgaste emocional muy alto – Fase de quemado; el 47.5 %, en Desgaste emocional alto – Fase en peligro; el 12.5 %, en Desgaste emocional regular – Fase normal y el 27.5 %, en Desgaste emocional bajo – Fase sano.

Por otro lado, el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional también ha sido abordado en el personal sanitario teniendo investigaciones como la de Castaño (2015) relaciono el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en una muestra de una empresa colombiana de salud. La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, alcance descriptivo correlacional y de diseño no experimental; en la cual se empleó el Inventario de Burnout de Maslach – HSS y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, a una muestra de 55 trabajadoras; obteniendo como resultados una correlación significativa entre los constructos, identificando que una correlación positiva moderada entre las variables y sus dimensiones. En relación con el Cansancio emocional: compromiso afectivo (Rho= $-.390$), compromiso de continuidad (Rho= $.033$) y compromiso normativo (Rho= $-.342$); despersonalización: compromiso afectivo (Rho= $-.303$), compromiso de continuidad (Rho= $.091$) y compromiso normativo (Rho= $-.203$) y realización personal: compromiso afectivo (Rho= $.474$), compromiso de continuidad (Rho= $-.121$) y compromiso normativo (Rho= $.245$).

Del mismo modo, Cialzeta (2013) determinó la prevalencia del Síndrome de Burnout en médicos de un Hospital de Corrientes; se trató de una investigación factible, siendo un estudio cuantitativo, descriptivo, observacional y de campo, en la cual se empleó el Cuestionario Breve de Burnout de Moreno a una población de 184 médicos de diferentes especialidades; obteniendo como resultados la presencia del Síndrome de Burnout en el 44% de la población; concluyendo con la identificación de la variación del riesgo de Síndrome de Burnout por cada incremento del índice de Consecuencias del Burnout.

En el ámbito académico, se tiene investigaciones enfocadas en instituciones escolares, Yildirim y Sait Dinc (2019) quienes examinaron los factores que afectan los niveles de burnout de directores de escuelas flamencas en Bélgica; en la cual se empleó el Inventario de Maslach y Jackson, la Escala de Schaufeli y Van Dierendonck y preguntas demográficas adaptadas de la Escala de Friedman para Directores a una muestra de 545 directores, obteniendo como conclusiones que el conflicto y ambigüedad de roles ($Rho = .554$) y carga de trabajo ($Rho = .322$) además de factores sociodemográficos como la edad (0.505) y el género ($Rho = .237$) tienen una influencia significativa positiva sobre el agotamiento de los directores.

Del mismo modo, Llorent y Ruiz-Calado (2016) relacionaron el síndrome de burnout y variables sociodemográficas en profesionales de la educación en Córdoba. Se trató de una investigación factible, siendo un estudio descriptivo, transversal y de prevalencia, en la cual se empleó la técnica de encuesta y de instrumentos un cuestionario sociodemográfico y el Inventario de síndrome de Burnout de Maslach y Jackson (MBI), a una población de 157 profesionales; concluyendo que, en relación al sexo, los hombres presentan mayores niveles del síndrome de burnout ($p=.049$); asimismo, que las personas mayores de cincuenta años padecen, en mayor medida, el síndrome ($p=.000$). De la misma manera, el estado civil incide en la dimensión despersonalización ($p=.004$).

Además, Águila (2015) relaciona el Síndrome de Burnout con el trabajo emocional y el tecnoestrés en directivos de instituciones educativas de secundaria de Asturias. El estudio fue de cuantitativo, descriptivo, correlacional y no experimental; donde se empleó el Inventario de Maslach y Jackson en su versión para docentes (MBI – ED), la Escala de Trabajo Emocional de Frankfurt y el Cuestionario de Tecnoestrés de Salanova, Llorens y Cifre; a una población de 230 directivos; obteniendo como resultados la identificación del síndrome de burnout en un nivel medio en 65.2% y alto, 33.9% en la población. Asimismo, se obtuvo una relación directa entre el tecnoestrés y el síndrome de burnout. (.213).

Por su parte, Acosta (2008) relaciona las variables sociodemográficas, sociolaborales y organizacionales con las dimensiones del burnout en profesores chilenos y españoles. Se empleó el Inventario de síndrome de Burnout de Maslach y Jackson (MBI – GS) y la Escala de Despersonalización del MBI – HSS, además de instrumentos asociados al Modelo de Demandas – Recursos Laborales; a una población de 119 profesores universitarios; concluyendo la prevalencia del síndrome de burnout en el 18% de los profesores. Asimismo, se encontró que las mujeres presentan mayor agotamiento emocional ($p <.05$); que los casados presentan menores niveles de agotamiento ($p <.05$) y cinismo ($p <.05$) y que conforme aumentan la edad, disminuye el agotamiento emocional. ($p <.001$).

Por último, Marques, Lima y Lopes (2005) estudiaron las incidencias del burnout en profesores portugueses. Se empleó el Inventario de síndrome de Burnout de Maslach y Jackson para profesionales de educación (MBI – Ed.), una adaptación del TSQ (Kyriacou & Sutcliffe, 1978) y del COPE (Weinman, Wright y Johnston, 1995); a una población de 777 profesionales de educación básica y secundaria; obteniendo como resultados la identificación del síndrome del burnout en la población con un 6 %, en un nivel bajo; un 6.3 %, nivel pleno y un 30.4 %, se encuentra en situación de riesgo.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Síndrome de burnout

El síndrome de burnout se configura como una reacción extrema al estrés frecuente, intenso y prolongado, que repercute negativamente en la persona tanto a nivel fisiológico, psicológico y de comportamiento (López, et. al., 2000) como en el rendimiento laboral y académico (Naranjo, 2009) siendo una de las maneras en las que progresa el estrés laboral. (Quiceno y Vinaccia, 2007).

Para la Organización Internacional del Trabajo (2016) el estrés “es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias” (p. 2), es decir, se entiende al estrés como una relación dinámica entre las exigencias del medio, externas e internas y su interpretación y reacción adaptativa ante la alteración de su equilibrio.

Dentro de estas respuestas es necesario realizar una distinción entre un estrés positivo, conocido como eustrés; y un estrés negativo, conocido como distrés. Seyle (1976, como se citó en Blanco,2003) señala que el eustrés hace referencia a una respuesta armoniosa a los factores estresantes, que consume y respeta los parámetros cognitivos, fisiológicos y psicológicos de la persona; encontrándose en situaciones de carácter positivo de la vida como el enamorarse, el compromiso, el embarazo, el ascenso laboral, culminar una carrera, entre otras. Por otro lado, el distrés hace referencia a situaciones negativas, que deben enfrentarse o evitarse debido al involucramiento sistémico de una persona, impactando a nivel físico, psicológico y mental de una persona, pudiendo desencadenar al encontrarse de manera crónica o prolongada, el síndrome de burnout.

Del mismo modo, el autor señala que el estrés se compone por tres etapas: reacción de alarma, estado de resistencia y fase de agotamiento. En la primera etapa el individuo se enfrenta a un factor estresante evidenciando alteraciones a nivel del sistema nervioso y endocrino. Seguidamente, en caso en que el individuo no haya podido hacer frente a los factores estresantes, progresivamente persistirá en su adaptación; reduciendo su capacidad de respuesta gracias al cansancio intentando equilibrar al individuo, atacando a los factores estresantes o aprovechándose de los mismos para incrementar su rendimiento, resistiendo, de esta forma, por mucho más tiempo el estrés. En caso los factores estresantes persistan o adquieran mayor intensidad, el individuo presentará la fase de agotamiento, donde el organismo presentará un estado de deterioro en sus capacidades fisiológicas.

Cuando los factores estresores se producen de forma constante en el contexto organizacional, se habla de un tipo de estrés específico: Estrés laboral, produciéndose al presentarse un desajuste entre el individuo, el puesto de trabajo y la organización (Gutiérrez, 2007) impactando también en la vida personal y familiar (Coduti, Gattás, Sarmiento, & Schmid, 2013) y comprometiendo los resultados organizacionales, en el caso que se presenten altas tasas de estrés entre los empleados (Peiró, 1993).

En esta línea, Gordon (1997, como se citó en Blanco,2003) agrega que la creatividad, la productividad y la satisfacción pueden ser mermadas debido a las respuestas fisiológicas y psicológicas ante los factores estresantes.

Los factores estresantes que tienen lugar en el entorno organizacional se llaman componentes de peligro psicosocial (o riesgo psicosocial) que se define como la relación entre las propiedades y consideraciones individuales de un trabajador y las condiciones laborales, el contenido del trabajo y el medio ambiente, y que, en función de sus percepciones o experiencias, tienen la posibilidad de influir en su salud y su rendimiento y satisfacción laboral. (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Así pues, diversos especialistas han estudiado las principales fuentes de estrés en el entorno organizacional (López, et. al., 2000) determinando, entre otros, factores organizacionales y condiciones de trabajo, como se puede visualizar en la Tabla 1.

Tabla 1 Fuentes de estrés en el trabajo

Categoría	Subcategoría	Autores Robbins y Matteson	Ivancevich	Cooper
Factores organizacionales	Estructura organizacional	Estructura organizacional	Diseño de la organización	Estructura rígida e impersonal
	Liderazgo	Liderazgo organizacional	Estilo de dirección	
	Tareas	Demandas de las tareas	Características del trabajo	Mal sistema del trabajo
	Cantidad de trabajo		Sobrecarga de trabajo	Sobrecarga cuantitativa
	Calidad de trabajo			Sobrecarga cualitativa de trabajo
	Roles		Conflicto de roles Ambigüedad de roles Diseño laboral	Ambigüedad del rol
	Ciclo de vida organizacional	Etapa de vida de la organización		
	Clima organizacional		Clima organizacional	Histeria en la cadena de montaje
	Control		Sistemas de control	Supervisión inadecuada
	Interacción social	Demandas interpersonales		No participación en las decisiones
Condiciones de trabajo	Conflicto intra – grupal		Conflictos intra – grupales	Rivalidades políticas, celos, ira
	Cohesión		Falta de cohesión	Falta de apoyo social
	Estatus		Incongruencia con el estatus	
	Insatisfacción		Insatisfacción grupal	Falta de atención a los trabajadores
	Peligro			Peligro físico
	Decisiones comunes			Decisiones comunes
			Ruido Iluminación Temperatura Vibración Higienes Toxicidad Condiciones climatológicas	

Nota: Adaptado de El estrés en el trabajo (p.74) por M. Blanco, 2003, *Revista Ciencia y Cultura*, (12)

Como se observó con anterioridad, los efectos del estrés tienen consecuencias a nivel fisiológico, psicológico y de comportamiento (López et. al., 2000). Para Ivancevich y Matteson (1980, como se citó en Blanco, 2003), los efectos conductuales comprenden el ausentismo, la rotación, la satisfacción; los efectos cognitivos, deficiente toma de decisiones, la carencia de concentración y los fisiológicos, cardiopatías, colesterolemia e hipertensión arterial.

Del mismo modo, Cooper (1983, como se citó en Blanco, 2003) indica que las consecuencias se expresan tanto como fatiga fisiológica como psicológica, entre las que destacan alteraciones del ritmo respiratorio, taquicardias, inhibición del sistema inmunológico, entre otras, a nivel físico y la sensación de inquietud, nerviosismo, irritabilidad, ansiedad, desorientación, hipersensibilidad a la crítica y sentimientos de falta de control, a nivel mental.

Por último, Robbins (1999, como se citó en Blanco, 2003) entre los indicios físicos se hallan los dolores de cabeza, alta presión sanguínea y cardiopatías; entre los indicios mentales, ansiedad, depresión y disminución de la satisfacción en el trabajo; y entre los indicios conductuales, reducción de la productividad, ausentismo y rotación.

Por su parte, Martínez (2004, como se citó en Coduti, et. al, 2013) considera que el síndrome de burnout es una variante grave del estrés laboral, siendo desarrollado por los trabajadores que presentan sentimientos negativos como el malestar e insatisfacción en el trabajo.

En este sentido, Moreno y Peñacoba (1999, como se citó en Quiceno y Vinaccia, 2007), al entablar una diferencia entre el síndrome de burnout y el estrés laboral, sostienen que el estrés está relacionado con diversas situaciones de la vida diaria en el trabajo, mientras que el síndrome de burnout es un proceso que está asociado a la desmotivación cognitiva y emocional que prosigue al desinterés para con los asuntos laborales, siendo el resultado de la acumulación y sustancial progresión del estrés laboral.

1.2.1.1 Definición

El síndrome de burnout tiene su origen histórico en la investigación de Schwartz y Will (1953, como se citó en Juárez - García, Idrovo, Camacho - Ávila y Placencia - Reyes, 2014) en donde se describieron los sentimientos de moral baja y despersonalización en pacientes de un hospital psiquiátrico. Del mismo modo, años más tarde, el escritor Graham Greene emplea el término en su novela *A burnout case* (1960), en donde relata la historia de un arquitecto desgastado psicológicamente que decide renunciar y se retira a la selva africana. (Quiceno y Vinaccia, 2007). Posteriormente, Bradley (1969, como se citó en Juárez – García et. al, 2014) manifiesta el significado de staff burnout como el riesgo en los trabajadores de un proyecto comunitario.

Sin embargo, no es hasta los primeros años de los setenta en donde el término cobra mayor relevancia, al ser conceptualizada por el psicólogo Herbert Freudenberger (1974, como se citó en Ramírez y Lee, 2011) como “la sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral, que surge especialmente en aquellos que se dedican a profesiones de servicios como consecuencia del contacto diario con su trabajo.”

Desde 1976, Cristina Maslach se convierte en la mayor referente en la materia (Juárez – García, et. al, 2014), quien, junto a Susan Jackson, en 1981, proponen una conceptualización tridimensional, considerándola como una “respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son un agotamiento físico, una actitud despersonalizada y un sentimiento de devaluación del rol profesional”. (López, et. al., 2000).

Según Skstedent (2005, como se citó en Campo y Ortegón, 2012), el desarrollo histórico del término se ramificó en dos ámbitos: Clínico y Social, representadas por los enfoques de Freudenberger y Maslach y Pines, respectivamente.

Gil – Monte (2003) considera que el síndrome de quemarse por el trabajo no es exclusivo del personal asistencial, en contraposición con las posiciones iniciales de los autores antes referenciados, sino que era común entre las personas que trabajaban en contacto con clientes u otras personas de la organización (p.183).

En esta línea, Cherniss (1980, como se citó en Castaño, 2015) define al síndrome de burnout como el proceso donde actitudes y comportamientos de los trabajadores varían de forma negativa debido a las excesivas demandas laborales.

Asimismo, Farber (1983) agrega que el burnout es un síndrome de índole laboral que se encuentra originado por las discrepancias entre los esfuerzos y los resultados obtenidos; caracterizándose por la presencia de agotamiento emocional, cinismo hacia los demás y un detrimento en la autopercepción profesional (Quiceno y Vinaccia, 2007).

Por su parte, Brill (1984, como se citó en López, et. al., 2000) añade:

El síndrome de burnout es un estado disfuncional y disfórico relacionado con el trabajo, en una persona que no padece otra alteración psicopatológica mayor, en un puesto de trabajo que anteriormente ha funcionado de forma óptima, tanto a nivel de rendimiento objetivo como de satisfacción personal, y que luego no puede replicarlo nuevamente, si no es por una colaboración de ayuda externa, o por un reajuste profesional; y que está en consonancia con las expectativas previas. (p. 95).

En tal sentido, el presente estudio considera que el síndrome de burnout se origina por la sobreexposición crónica de las demandas laborales, mermando su rendimiento e impactando la eficacia organizacional producto de estar sobreexpuesto a factores estresantes. (Schaufeli, Maslach y Marek, 1993; como se citó en Suazo, 2019).

De esta manera, Díaz y Gómez (2016) hacen una recopilación de los estudios sobre el burnout y su relación con las condiciones organizacionales:

La ambigüedad de rol, la antigüedad, el apoyo laboral, el bienestar psicológico, el compromiso, el estilo de supervisión, el estrés, la inseguridad, la jornada de trabajo, las malas condiciones ambientales, la presión laboral, la remuneración, los recursos tecnológicos, la satisfacción personal y laboral, la sobrecarga, el tipo de contratación y organización y los valores organizacionales. (pp. 118-119).

1.2.1.2 Modelos explicativos del síndrome de burnout

El síndrome de burnout ha sido estudiado desde diversas perspectivas, en donde los autores han expresado los antecedentes, causas y factores incidentes en la propensión del síndrome de burnout, por lo cual, los mismos han desarrollado múltiples modelos explicativos (Martínez, 2010).

Por un lado, los autores han enfocado el síndrome de burnout como proceso y comprensión, distinguiéndose por los niveles sintomáticos y las expectativas generadas en relación con la intervención y a la agrupación de variables consideradas antecedentes y consecuencias, respectivamente. (Quiceno & Vinaccia, 2007).

Respecto al modelo comprensivo del síndrome de burnout, Gil – Monte y Peiró (1999) categorizan en cuatro líneas de investigación los modelos explicativos del síndrome de burnout: La Teoría Sociocognitiva del Yo, la Teoría del Intercambio social, la Teoría Organizacional y la Teoría Estructural, como se observa en la Tabla 2.

Tabla 2 Modelos de Síndrome de Burnout

Modelos comprensivos	Representantes	Descripción
Modelos elaborados desde la Teoría Sociocognitiva del Yo	Modelo de Competencia social de Harrison (1983)	El autor considera que las competencias y barreras determinan la eficacia del trabajador, como función del Síndrome.
	Modelo de Pines (1993)	El autor considera que el síndrome radica en la puesta del sentido existencial por parte de los trabajadores
	Modelo de autoeficacia de Cherniss (1993)	El autor considera la autopercepción de eficacia como generador del Síndrome.
Modelos elaborados desde la Teoría del Intercambio social	Modelo de Autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993)	Los autores consideran a la autoconfianza profesional y su influencia en el logro laboral son las variables determinantes del Síndrome de burnout.
	Modelo de Comparación social de Buunk y Schaufeli (1993)	Los autores señalan que el desarrollo del Síndrome se encuentra relacionado con las expectativas de control de los resultados del actuar de los trabajadores.
	Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993)	Para los autores el Síndrome surge cuando los trabajadores perciben una amenaza o pérdida de sus recursos, producto del desbalance entre los esfuerzos aportados y resultados obtenidos
Modelo desarrollado desde la Teoría Organizacional	Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983)	Los autores destacan las disfunciones de los procesos de rol, la sobrecarga y pobreza del rol en el desarrollo del Síndrome.
	Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993)	Los autores consideran que el Síndrome se desarrolla paulatinamente en función de la respuesta de los trabajadores ante la salud de la organización
Modelo desarrollado desde la Teoría Estructural	Modelo de Winnubst (1993)	Para los autores el Síndrome de burnout se deriva de la correspondencia entre el estrés, la tensión, el apoyo social en un contexto estructural y la cultura y clima organizacional.
	Modelo de Gil–Monte y Peiró (1997)	Los autores consideran que el Síndrome surge como proceso de reestructuración cognitiva por parte de los trabajadores ante la ineficacia para la reducción de su estrés laboral

Modelos de proceso	Representantes	Descripción
Modelo Tridimensional	Maslach y Jackson (1981)	Las autoras consideran al síndrome de burnout como un proceso tridimensional determinado por el agotamiento emocional, la despersonalización y la reducida realización personal.
	Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983)	Los autores consideran que el Síndrome de Burnout presenta tres fases: Despersonalización, baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional.
	Modelo Multidimensional de Leiter y Maslach (1988)	Los autores consideran que el Síndrome de Burnout se determina por el agotamiento emocional, cinismo y baja realización personal.
	Modelo de Lee y Ashforth (1993)	Los autores consideran que el Síndrome de burnout se caracteriza por el agotamiento emocional, la despersonalización y el logro personal.
Modelo de Edelwich y Brodsky	Modelo de Gil-Monte (1994)	El autor sostiene que el Síndrome de Burnout se caracteriza por una baja satisfacción personal en el trabajo, altas tasas de agotamiento emocional y despersonalización.
	Modelo de Edelwich y Brodsky (1980)	Los autores consideran que el Síndrome de Burnout es un proceso de desilusión compuesto por cuatro fases: Entusiasmo, Estancamiento, Frustración y Apatía.
Modelo de Price y Murphy	Modelo de Price y Murphy (1984)	Los autores consideran que el síndrome de burnout es un proceso de adaptación a la presión laboral compuesto por seis fases: Desorientación, inestabilidad emocional, Sentimiento de culpa por fracaso profesional, Soledad y Tristeza, Solicitud de ayuda y Equilibrio.
Modelo de Gil-Monte	Modelo de Gil-Monte (2005)	El autor distingue entre las dos características del síndrome de quemarse por el trabajo. La primera se caracteriza por un bajo entusiasmo por el trabajo y un alto nivel de agotamiento mental pero no presentan sentimientos de culpa; por el contrario, el segundo perfil además de mostrar bajo entusiasmo y un alto nivel de agotamiento mental también muestra sentimientos de culpa.

Nota: Adaptado de Burnout: “Síndrome de Quemarse en el trabajo (SQT)” (p. 122), por J. Quiceno y S. Vinaccia, 2007, *Acta Colombiana de Psicología*, 10 (2)

1.2.1.3 Dimensiones del síndrome de burnout

Con base en el modelo de Maslach y Jackson (1981), Friedman (1995) y Kremer – Hayon, Faraj y Wubbels (2001) desarrollaron modelos propios que explican el síndrome de burnout en los directores de colegio.

El presente estudio emplea el Modelo de Friedman (1995), el cual establece, inicialmente, cuatro dimensiones que brindan una respuesta a los factores estresantes en el ámbito escolar; producto de las combinaciones de dos categorías: Las experiencias y enfoques de burnout relacionadas con sentimientos de cansancio y descontento.

De este modo, para la clasificación de su modelo, establece un orden; iniciando desde el agotamiento, entendido como el cansancio enfocado internamente (a_1, b_1), hasta la reprobación, como el descontento enfocado externamente (a_2, b_2), pasando antes por el distanciamiento, como el cansancio enfocado externamente (a_1, b_2) y la Autoinsatisfacción, como el descontento enfocado internamente (a_2, b_1), como se puede observar en la figura 1.

Figura 1 Modelo de Friedman

Enfoque de experiencia	Interno	Cansancio enfocado internamente (a ₁ , b ₁) Agotamiento	Descontento enfocado internamente (a ₂ , b ₁) Autoinsatisfacción
	Externo	Distanciamiento Cansancio enfocado externamente (a ₂ , b ₂)	Reprobación Descontento enfocado externamente (a ₂ , b ₂)
		Cansancio	Descontento
Experiencias			

Nota: Adaptado de School Principal Burnout: The concept and its components (p. 193) por I. Friedman, 1995, *Journal of Organizational Behavior*, 16

1.2.1.3.1 Agotamiento

Según Friedman (1995) el agotamiento se refiere a “la experiencia de cansancio físico, cognitivo y emocional - enfocado internamente - por parte de los directores escolares” (p. 193)

El agotamiento es la expresión inicial del síndrome de burnout, así como su dimensión central (Friedman, 1995). En este sentido, López (2018) añade que el agotamiento es tanto la dimensión más presente entre los profesionales como la más estudiada.

1.2.1.3.2 Autoinsatisfacción

Según Friedman (1995) la Autoinsatisfacción hace referencia al “grado de aflicción expresado por un de descontento enfocado internamente para con su trabajo y sus aspiraciones o deseos frustrados por causa de este” (p.193).

1.2.1.3.3 Distanciamiento

Según Friedman (1995) el distanciamiento hace referencia a “la experiencia de cansancio con enfoque externo de la predisposición para la desconexión y reducción de la intensidad de contacto, expresada en una actitud de alejamiento, que los directores escolares tienen con las personas comprendidas en su ámbito laboral.” (p. 193).

1.2.1.3.4 Reprobación

Según Friedman (1995) la reprobación hace referencia a “la experiencia de descontento enfocado externamente para las personas comprendidas en su ámbito laboral.” (p. 193).

Posteriormente, Friedman (1997) considero que la operacionalización del síndrome de burnout en directores escolares, a través de la Escala de medición de burnout de los directores escolares (FSPBS, por sus siglas en inglés), se podría realizar con base en tres dimensiones estableciendo a los directores escolares como profesionales que expresan sentimientos de agotamiento físico, cognitivo y emocional, así como un distanciamiento y reprobación para con las personas comprendidas en su ámbito laboral; convergiendo parcialmente con el modelo tridimensional de Maslach (Tejero y Fernández, 2007).

1.2.1.4 Factores Desencadenantes

El Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales del Sindicato Unión de Trabajadores de Andalucía (2009) clasifican las variables desencadenantes en tres:

1.2.1.4.1 Factores organizacionales

Son los factores que mayor preponderancia presenta para con el Síndrome de Burnout (Maslach, 1985, como se citó en Friedman, 2002) y se caracterizan por la relación negativa que tiene un trabajador para con su puesto de trabajo, evidenciando una incomodidad en el desarrollo de sus actividades. Del mismo modo, Martínez (2010) añade que afecta el desenvolvimiento laboral causado por la inadecuada información de las tareas a realizar en la organización.

El autor realiza una distinción entre los tipos de factores organizacionales, estableciendo factores de tipo cuantitativo y cualitativo, haciendo referencia a la carga laboral y tipo y contenido de las tareas, respectivamente.

Del mismo modo, entre los factores organizacionales se encuentran: Demandas laborales, monotonía y simplicidad del trabajo, control y presión laboral, excesiva responsabilidad, grado de peligro ambiental, condiciones horarias de trabajo, contenido del puesto, desarrollo profesional, inadecuación profesional, desempeño del rol, ambigüedad del rol, aspectos temporales de la organización, políticas organizacionales, estructura organizacional, inseguridad laboral, relaciones interpersonales laborales

1.2.1.4.2 Factores Sociales extralaborales:

Son los factores centrados en el apoyo social recibido de las relaciones familiares o amicales, permitiendo al sujeto sentirse estimado y protegido. En este sentido, el apoyo social condiciona la presencia de factores estresantes, cambiando su percepción influyendo sobre las estrategias de afrontamiento y mejorando el estado de ánimo, la motivación o la autoestima (Martínez, 2010).

1.2.1.4.3 Factores personales:

Son las características individuales de una persona y hacen referencias a aspectos actitudinales, cognitivos, emocionales, mentales y de personalidad. Asimismo, son considerados factores facilitadores o inhibidores del Síndrome.

Entre los factores personales se encuentran: Personalidad previa o resistente al estrés, edad, estado civil, cantidad de hijos, salud, sexo, nivel de compromiso organizacional o identificación personal y estrategias de afrontamiento como flexibilidad cognitiva y tolerancia a la ambigüedad.

1.2.1.5 Fases del proceso de Burnout

El síndrome de burnout se desarrolla como respuesta a la experiencia de factores estresantes, progresando de manera secuencial tanto al momento de surgimiento de los rasgos como de los síntomas globales (Martínez, 2010). Este último punto ha sido fuente de discusión entre algunos autores, quienes destacan, en mayor o menor medida, el primer síntoma o la secuencia general.

En este sentido, distintos autores han proporcionado explicaciones sobre el desarrollo del síndrome de burnout, como se pudo observar en la Tabla 2: Modelos explicativos del síndrome de burnout.

Uno de los modelos más aceptados es el de Gil – Monte (1995), quien considera cinco fases por las que pasan las personas con propensión al desarrollo del Síndrome:

1.2.1.5.1 Fase inicial de entusiasmo

Durante esta fase, el trabajador experimenta gran entusiasmo para con el puesto de trabajo, el cual se desarrolla con energía desbordante y se tiene expectativas positivas; no presentando, por el contrario, una noción de peligrosidad.

1.2.1.5.2 Fase de estancamiento

Con base en los factores desencadenantes, el trabajador experimenta un estancamiento, al no ver satisfechas sus expectativas. Aunque el trabajo aún supone una fuente de ilusión para el trabajador, este empieza a replantearse sobre los esfuerzos realizados y los beneficios emocionales obtenidos; expresando sentimientos relacionados a la sensación de derrota e incapacidad; Asimismo, presenta los primeros síntomas físicos como dolores de cabeza y estómago.

1.2.1.5.3 Fase de frustración

Esta fase supone el inicio del síndrome. Durante la misma, el trabajador se cuestiona, en mayor medida, sobre los esfuerzos y resultados obtenidos; existiendo, aún, las posibilidades de redireccionar sus malestares hacia una nueva fase de entusiasmo. De otro modo, la falta de recursos para afrontarlo podría condicionar el paso hacia la siguiente fase.

Durante la fase de frustración, el trabajo carece de sentido para el trabajador, quien presenta irritabilidad constante y provoca conflictos con las personas de su ambiente de trabajo. Asimismo, aumentan los síntomas psicósomáticos producto del incremento del agotamiento emocional y la falta de realización personal.

1.2.1.5.4 Fase de Apatía

En esta fase, el trabajador presenta cambios actitudinales y conductuales a manera de compensar sus sentimientos de realización personal; comenzando a sobrecargarse y mermando aún más su agotamiento emocional. Por esta razón, se produce un colapso y un marcado distanciamiento del ámbito laboral, endureciéndose afectivamente y procurando evitar situaciones estresantes como método defensivo para los sentimientos de agotamiento emocional y baja realización personal.

1.2.1.5.5 Fase de quemado

El trabajador se encuentra colapsado tanto emocional como cognitivamente y con secuelas de gran magnitud en la salud, obligando, como estrategia de enfrentamiento, el abandono de la organización.

Es necesario resaltar que tiene carácter cíclico, pudiendo repetirse en distintos trabajos y momentos de la vida laboral.

1.2.1.6 Consecuencias del Burnout

Las consecuencias del Síndrome de Burnout suscitan respuestas cognitivo – afectivas, conductuales y fisiológicas por parte de los trabajadores y se relacionan con las sintomatologías descritas por distintos autores como Álvarez y Fernández (1995, como se citó en López, et. al, 2000), quienes la clasificaron como síntomas: Psicósomáticos, Conductuales, Emocionales y Defensivos; Gil – Monte (2001, como se citó en Águila, 2015), quien las categorizó como síntomas cognitivos, afectivo-emocionales, actitudinales, conductuales y físicos o Buendía y Ramos (2001, como se citó en Martínez, 2010) quien las calificaron como síntomas emocionales, cognitivos, conductuales y sociales; y, que a su vez, también repercuten en la organización; cómo se puede observar en la Tabla 3.

Tabla 3 Síntomas relacionados al Síndrome de Burnout

Componentes	Síntomas
Afectivo – Emocionales	Agobio, agresividad, culpabilidad, desencanto, distanciamiento afectivo, enfado, frustración, nerviosismo y supresión de sentimientos.
Cognitivos	Cinismo, desaparición de expectativas, desorientación cognitiva, falta de control, modificación del autoconcepto, pérdida de autoestima, de creatividad y de significado.
Conductuales	Absentismo laboral, abuso de drogas, aislamiento, aumento de la conducta violenta, comportamientos de alto riesgo, desorganización, disminución del servicio prestado, incremento de conflictos y negación a la colaboración.
Físicos	Asma, dolores de cabeza frecuentes, dolores musculares en espalda y cuello, fatiga crónica, hipertensión, insomnio, pérdida de peso, problemas de sueño, úlceras u otros desórdenes gastrointestinales y en las mujeres, pérdida de ciclos menstruales.

Nota: Sintomatología asociada al Síndrome de Burnout con base en los trabajos de Álvarez y Fernández (1995), Gil – Monte (2001) y Buendía y Ramos (2001)

1.2.1.7 El Síndrome de Burnout en el personal directivo escolar

El desarrollo de la actividad directiva, en el ámbito académico escolar, es uno de los roles con mayor cantidad de agentes estresantes, debido a la amplitud y variedad de sus actividades (Friedman, 2019), que producen una sobrecarga de responsabilidades, confusión de la información y una ansiedad emocional (Whitaker, 1999, como se citó en Friedman, 2002). En este sentido, el personal directivo escolar se enfrenta ante diversos peligros ocupacionales, entre los que se encuentra el síndrome de burnout.

Como se observó anteriormente, el síndrome de burnout es un proceso de desgaste originado en el ámbito laboral, siendo los factores organizacionales y personales los desencadenantes y facilitadores o inhibidores, respectivamente. (Tejero & Fernández, 2007).

En relación con los factores organizacionales, el personal directivo escolar desarrolla el síndrome de burnout en virtud de la naturaleza de su trabajo y su manera de afrontar los problemas administrativos u organizacionales como el aislamiento inherente del rol y su reflejo en las relaciones con las personas de su ambiente de trabajo, la ambigüedad de rol, la carga laboral, las condiciones laborales, el clima y estructura organizacional, los conflictos de rol, el desarrollo de carrera, el escaso apoyo organizacional, la falta de control, la gestión del desempeño del personal, el poder y la autoridad, la predisposición por sobre el otro entre los conflictos familiares y organizacionales, los recursos inadecuados, entre otros como la asunción de funciones en tiempos de incertidumbre y el entorno físico de la organización.

Por otro lado, entre los factores personales se encuentran una baja autoeficacia, un estilo de afrontamiento de evitación o escape, locus de control externo, neuroticismo y factores ligados a la personalidad, como un patrón «tipo A» y una personalidad no resistente. (Tejero & Fernández, 2007).

En consecuencia, Tejero y Fernández (2007) establecieron medidas a tener en consideración por las autoridades a fin de reducir el síndrome de burnout en el personal directivo escolar:

- Brindar una formación de calidad de forma continuada.
- Evitar la sobrecarga laboral y burocrática.
- Mejorar los canales de comunicación organizacional, consensuando las decisiones susceptibles de generar conflicto y ambigüedad de rol.
- Proporcionar mayor autonomía y control a los directores.

- Ofrecer la máxima ayuda institucional a la función directiva.
- Desarrollar políticas de reconocimiento social y económico a favor de los directores escolares.

1.2.2 Compromiso organizacional

1.2.2.1 Definición

Según Porter y Lawler (1965) el compromiso organizacional es el deseo por parte de los colaboradores de realizar esfuerzos por la organización, quedarse en la misma y aceptar los objetivos y valores de la organización.

Mowday, et. al (1979, como se citó en Medina, 2018) sostiene que el compromiso organizacional se entiende como la fuerza relativa de la identificación de un individuo con una organización en particular y se caracteriza por una fuerte convicción, aceptación e internalización de las objetivos y valores de la organización, la disposición a esforzarse por la organización y un fuerte deseo de permanecer como miembro de esta. (Medina, 2018, pp. 42).

En esta línea, Robbins (1994) añade que el compromiso organizacional es una identificación del empleado con una organización específica, sus metas y expectativas. Es así como, establece diferencias entre el compromiso para con el trabajo del compromiso organizacional, difiriendo con relación los sentimientos evocados por el desarrollo de su trabajo diario de la plena identificación con su organización. Es decir, el compromiso organizacional se entiende desde el establecimiento de un vínculo personal de un trabajador hacia una organización, variando los niveles de la misma entre todas las personas.

Por su parte, Cooper-Hakim (2005), define el compromiso organizacional como un estado mental que lleva a los empleados a tomar acciones sobresalientes para la organización. En este sentido, Rivera (2010) cree que el compromiso organizacional es “la capacidad de los colaboradores de tomar como propios los objetivos organizacionales.” (pp. 19).

Asimismo, Newstrom (2011) lo describe como el grado en el que los colaboradores se identifican con la organización y quieren seguir participando activamente en ella. Además, sostiene que es más fuerte entre aquellos que cuentan con mayor antigüedad, han experimentado éxito y hayan trabajado con un mismo equipo.

También, Ivancevich, Konopaske y Matteson (2012, como se citó en Chagua, 2019) afirman que el compromiso es el involucramiento, determinación y fidelización expresada por una persona hacia su organización empleadora. (pp.14).

Por último, el compromiso organizacional es definido por Llorens, Bakker, Schaufeli y Salanova (2006) como “el lado opuesto positivo del síndrome de burnout, es decir, como un estado de logro afectivo-emocional en los empleados” (pp.380).

En relación con lo expuesto, los diversos autores han sostenido que el compromiso organizacional es un vínculo de identificación personal establecido por un trabajador y su organización.

1.2.2.1 Teorías del compromiso organizacional

El compromiso organizacional se estudia desde tres perspectivas teóricas, las cuales se relacionan con los elementos propuestos por el modelo tridimensional de Meyer y Allen (Hurtado, 2017), como se muestra en la Tabla 4.

Tabla 4 Teorías del Compromiso organizacional

Perspectivas	Componente	Representantes	Descripción
Perspectiva del Intercambio Social	Continuidad	Becker (1960)	El autor considera que es el vínculo establecido por una persona hacia su organización con base en las inversiones hechas a lo largo del tiempo.
		Wallace (1970)	El autor considera que es una valoración entre la percepción de utilidad para la organización y las penalidades asociadas a su salida
		McGee y Ford (1987)	Los autores consideraban componentes ligados a los costes de abandonar (sacrificio) y la escasez de alternativas laborales
Perspectiva de Atribución	Normativo	Morrow (1983) Reichers (1985)	Los autores consideran el desarrollo de la ética del trabajo, es decir, una obligación moral caracterizada por la explicitud, la irrevocabilidad y la voluntariedad
		Porter y Steers (1982) Penley y Gould (1988) Wiener (1983) Varona (1993)	Los autores consideran la lealtad como manifestación expresa de permanencia en la organización
			Los autores destacan la reciprocidad que originan sentimientos de obligación de actuar de forma eficiente
Perspectiva Psicológica	Afectivo	Mowday, Steers, y Porter (1979) Kanungo (1982)	Los autores consideran que es la fuerza relativa de identificación e implicación
		Mathieu y Zajac (1990)	Los autores consideran que se debe a las expectativas psicológicas de reconocimiento y valoración

Nota: Adaptado de Determinantes del compromiso organizacional. ¿Están los trabajadores a tiempo parcial menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo? (pp. 79 -81) por G. Álvarez, 2008, *Cuadernos de Estudios empresariales*, 1

1.2.2.3 Dimensiones del compromiso organizacional

Meyer y Allen (1991) se convierten en los referentes en el estudio del compromiso organizacional, debido a que, en el desarrollo de su modelo, retoman dimensiones propuestas con anterioridad como el compromiso de continuidad, que se refiere a las inversiones que se desperdician al abandonar la organización, incidiendo en los costes financieros, físicos y psicológicos en los cuales se incurriría al retirarse de la organización, propuesto por Becker en 1960; el compromiso afectivo se refiere al vínculo emocional que las personas establecen con la organización cuando perciben que sus necesidades están satisfechas, propuesto Buchanan en 1974 y añadieron un tercer elemento, el compromiso normativo, que hace referencia a la creencia de lealtad a la organización cuando perciben prestaciones, que conducen a un sentido de correspondencia (Arias, Valera, Loli, & Quintana, 2003), determinando así la multidimensionalidad del constructo. (Castaño, 2015).

1.2.2.3.1 Compromiso afectivo

Según Meyer y Allen (1997, como se citó en Bravo, Gonzalez y Granados, 2017) el compromiso afectivo se refiere a los lazos emocionales que las personas mantienen con su organización, es decir, se denota una identificación e implicación para con la misma.

Los autores, además, señalan que las personas se caracterizan por la aceptación de los valores y objetivos organizacionales, la disposición para brindar su esfuerzo y el deseo de permanecer en la organización; evocando un sentimiento de orgullo de pertenencia.

Por otro lado, Vega y Garrido (1998, como se citó en Hurtado, 2017) sostienen que dicho sentimiento alude a lo que la persona siente de manera holística por su organización, que se da de forma voluntaria (Nelson y Quick, 2013, como se citó en Chagua, 2019) y que incide (Montoya, 2014) en la predisposición para trabajar para el beneficio y productividad de la organización. (Johnson y Chang, 2006, como se citó en Montoya, 2014).

1.2.2.3.2 Compromiso de continuidad

Según Meyer y Allen (1991, como se citó en Pérez, Pacaya, Rodríguez y Capurro, 2017) el compromiso de continuidad se refiere a la obligación que mantiene una persona para persistir con el vínculo laboral teniendo en consideración un coste de abandono percibido, en concordancia con las alternativas de obtención de otro empleo.

Para Bayona (2009, como se citó en Bravo, et. al, 2017) el compromiso tiene una perspectiva de intercambio, producto de la avenencia de compensaciones entre las partes, que representa una inclinación de índole material por parte de la persona hacia su organización.

En este sentido, Arias et, al. (2003) consideran que el compromiso de continuidad revela un pensamiento calculador por parte de la persona, realizando lo mínimo necesario para su prolongar su estadía en la organización (Meyer y Allen, 1991, como se citó en Blanco y Castro, 2011), es decir, promueve su afán de obtener estatus, primas de antigüedad, planes de pensiones, aprendizaje, entre otras retribuciones que, a su parecer, le corresponde por las inversiones de tiempo, dinero y esfuerzo realizadas; procurando no perderlas al tener en consideración otras alternativas laborales.

1.2.2.3.3 Compromiso normativo

Según Meyer y Allen (1991, como se citó en Blanco y Castro, 2011) el compromiso normativo hace referencia a la expresión de reciprocidad del trabajador hacia a la empresa, por haber recibido una recompensa valorada por la persona. Es así como, las personas tienen un sentimiento u obligación moral de permanencia por encontrarse agradecido con la misma.

Morrow (1993, como se citó en Retamozo, 2017) sostiene el compromiso normativo se origina porque la persona piense y siente que permanecer en la organización es lo correcto, evidenciando un sentimiento de lealtad y deber en correspondencia por las inversiones realizadas por la organización, tales como capacitaciones, pago de colegiaturas, mejoras laborales, entre otras. (Arias, Valera, Loli, & Quintana, 2003).

1.2.2.4 Factores determinantes del Compromiso Organizacional

Álvarez (2008) considera tres factores determinantes del compromiso organizacional: las características demográficas personales, las características del puesto y condiciones laborales y las experiencias o apreciaciones laborales, como se puede apreciar en la Tabla 5.

Tabla 5 Factores determinantes del Compromiso organizacional

Factor	Descripción
Características demográficas y personales	Cantidad de hijos, edad, estado civil, nivel de educación, sexo.
Características del puesto y condiciones laborales	Antigüedad, número de horas trabajadas, tipo de puesto
Experiencias en el trabajo	Apreciación de las relaciones dentro de la empresa, percepción de posibilidades de promoción, satisfacción con el trabajo, satisfacción con la remuneración

Nota: Adaptado de Determinantes del compromiso organizacional. ¿Están los trabajadores a tiempo parcial menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo? (pp. 79 -81) por G. Álvarez, 2008, *Cuadernos de Estudios empresariales*, 18.

1.2.2.5 Importancia del Compromiso Organizacional

Conocer los factores que propician el compromiso de los trabajadores en las organizaciones resulta de vital importancia debido a que es el componente que determina la consecución de los objetivos y subsecuente éxito empresarial (Hurtado M. , 2017).

Además, Gibson, Ivancevich y Donelly (1994, como se citó en Aliaga, 2017) afirman que el compromiso organizacional es entendido por los directivos como la única manera de lograr el progreso y el bienestar personal y organizacional (pp.34).

En esta línea, Betanzos y Paz (2007) consideran que el compromiso organizacional tiene un efecto significativo en las actitudes y comportamientos de las personas en relación con la aceptación de metas, valores y cultura organizacional, su rendimiento y productividad, su calidad del trabajo o servicio ofrecido y obteniendo también menores tasas de ausentismo y rotación. (pp.207).

Todas estas observaciones se relacionan también con las de Claire y Böhr (2004) quienes sostienen que los empleados más identificados e implicados con su organización, tendrán una mayor tasa de permanencia en la misma; siendo una manera de obtener una ventaja sostenible al mantener su capacidad colectiva. (pp.78) e impactar significativamente en el rendimiento organizacional (Watch & Act, 2018).

1.3 Definición de Términos Básicos

A continuación, se definirán algunos términos importantes teniendo en consideración su entorno en el presente estudio de investigación que relaciona el síndrome de burnout y el compromiso organizacional, siendo estos definidos de manera concreta y concisa.

Burnout:

El síndrome de burnout es una patología ocupacional ocasionada producto de las interrelaciones conflictivas y estresantes entre un trabajador y su trabajo, teniendo como resultado la aparición de un cuadro de estrés crónico en la persona provocando, de esta manera, un detrimento a nivel cognitivo y físico en el trabajador. (Apiquian, A., 2007).

Compromiso organizacional:

Es un estado psicológico que caracteriza a la interacción entre un trabajador y su organización; asumida de forma personal y voluntaria y con base en la toma de una decisión afectiva, moral y racional que conlleva a la expresión de un grado de implicación e involucramiento observable a través de los esfuerzos por contribuir con los objetivos organizacionales. (Ruiz de Alba, 2013; Hurtado, 2017).

Distanciamiento social:

Según el Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades (2020) el distanciamiento físico, como también es conocido, referencia una de las medidas de prevención a tener en consideración para evitar la propagación de la COVID 19, que incluye una distancia mínima de dos metros con otra persona, la utilización de mascarillas y el lavado de manos por veinte segundos. (Centro Nacional de Vacunación y Enfermedades Respiratorias (NCIRD), 2020)

Estado de emergencia:

Según la Constitución Política del Perú de 1993, en su artículo Nro. 137, es un régimen de excepción, que faculta al Estado competencias de crisis; que se contempla en tiempos de perturbación de paz u orden interno, catástrofes o graves situaciones que ponen en riesgo el funcionamiento de los poderes estatales o amenazan la continuidad de las instituciones públicas y los principios básicos de convivencia que perjudiquen la vida de la población. Entre los derechos que se restringen se hallan la independencia y seguridad personal, inviolabilidad de domicilio, la libertad de reunión y tránsito en el territorio.

Estrés:

Mikhail (1981, como se citó en Blanco, 2003) define al estrés como un estado psicológico y fisiológico que se desarrolla una vez que ciertas propiedades del ámbito laboral retan a una persona y generan un desequilibrio, real o percibido, entre lo que se le exige y la capacidad para adaptarse a ello, situación que deriva de una respuesta indefinida.

Trabajo remoto:

Es la prestación de servicios subordinada por medio de equipos informáticos, de telecomunicaciones, análogos u otros de cualquier otra naturaleza que posibilite las tareas que realiza un trabajador que está físicamente en su domicilio o en el lugar de aislamiento domiciliario (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

En el presente capítulo, se exponen las hipótesis de la investigación y se presentan las variables, las cuales se definen operacionalmente.

2.1 Formulación de hipótesis general

2.1.1 Hipótesis general

He₀: Existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima.

2.1.2 Hipótesis específicas

He₁: Existe una relación significativa entre las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones del compromiso organizacional en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020.

He₂: Existe diferencia en las dimensiones del síndrome de burnout según factores sociodemográficos en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020.

He₃: Existe diferencia en las dimensiones del síndrome de burnout según condiciones laborales en el personal directivo de un consorcio educativo de Lima, 2020.

He₄: Existe diferencia en las dimensiones del compromiso organizacional según factores sociodemográficos en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020.

Hes: Existe diferencia en las dimensiones del compromiso organizacional según condiciones laborales en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020.

2.2 Variables y definición operacional

2.2.1 Variables.

La presente investigación relaciona las variables de síndrome de burnout y el compromiso organizacional en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima; siendo las variables por estudiar el síndrome de burnout (Variable independiente) y el compromiso organizacional (Variable Dependiente).

2.2.2 Definición operacional.

Síndrome de Burnout. Se define operacionalmente a través de las puntuaciones obtenidas a través de la Escala de Burnout para Directores de Colegio de Friedman (1995), que recoge información sobre tres dimensiones: Agotamiento, Distanciamiento y Reprobación.

Para la medición de dimensión Agotamiento se utilizarán los siguientes indicadores: Agotamiento físico, Agotamiento emocional y Agotamiento cognitivo. Del mismo modo, para la dimensión Distanciamiento se utilizarán como indicadores: Pérdida de entusiasmo, Interés y Apoyo hacia los docentes. Por último, para la dimensión Reprobación se utilizarán como indicadores: Indiferencia, Impersonalidad e Impaciencia.

Compromiso organizacional. Se define operacionalmente a través de la Encuesta de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991), que recoge

información de tres dimensiones: Compromiso afectivo, Compromiso de continuidad y Compromiso normativo.

Para la medición de la dimensión Compromiso afectivo se utilizarán los siguientes indicadores: Solidaridad, Disposición laboral e Identificación. Del mismo modo, para la dimensión Compromiso de continuidad se utilizarán como indicadores: Aceptación, Juicios racionales y Disposición al cambio. Por último, para la dimensión Compromiso normativo se utilizarán como indicadores: Incondicionalidad y Lealtad.

Tabla 6 Operacionalización de la variable independiente

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Rango
Síndrome de Burnout	Agotamiento	Agotamiento físico	1,4,5,8,11,13,14,16, 20	Nunca	Bajo (0-46)
		Agotamiento cognitivo		Muy raramente	
		Agotamiento emocional		Raramente	
	Distanciamiento	Desapego emocional	2,6,10,12,15,18,22	A menudo	Medio (47-66)
		Desinterés			
	Reprobación	Reprobación	Indiferencia	3,7,9,17,19,21	Muy a menudo
Impersonalidad					
Impaciencia			Siempre		

Tabla 7 Operacionalización de la variable dependiente

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Rango
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Solidaridad Disposición laboral Identificación	7,11,12, 13,14,15,	Totalmente en desacuerdo Muy en desacuerdo	Bajo (18 - 54)
	Compromiso de continuidad	Aceptación Juicios racionales Disposición al cambio	1,2,3,4, 9,18	En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Medio (55 – 90)
	Compromiso normativo	Incondicionalidad Lealtad	5,6,8,10, 16,17	De acuerdo	Alto (91 – 126)
				Muy de acuerdo Totalmente de acuerdo	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

El objetivo del presente capítulo es exponer la metodología con la que se sustenta la investigación. En primer lugar, se define el problema de la investigación donde se procede a establecer el tipo de investigación a realizar, definiendo, posteriormente, el diseño de la misma. Consecutivamente, se definirá la muestra, efectuando la recolección y análisis de los datos obtenidos. El estudio se realiza en el personal directivo escolar de un Consorcio educativo de Lima.

3.1 Diseño metodológico

La investigación es un estudio correlacional de enfoque cuantitativo, puesto que, se conocerá la relación entre las variables en un entorno en particular, para así, a través de la mediación numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban las hipótesis formuladas con anterioridad. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

La investigación es de tipo básica, es decir, se busca el análisis de la realidad problemática precisando la situación del síndrome de burnout en el compromiso organizacional en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

El diseño de la investigación permite obtener la información necesaria para la aceptación o negación de la hipótesis. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

La investigación tiene por diseño no experimental debido a que se observará el fenómeno en su contexto natural, no construyendo una situación ni manipulando las variables para evidenciar algún efecto entre ellas. Asimismo, se procedió a la recolección en un solo momento. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.2 Diseño muestral

La población se encuentra compuesta por directores y coordinadores de un Consorcio Educativo con presencia a nivel Regional en Cajamarca, Callao, Huancayo, Ica, Lima Metropolitana y provincias y Pucallpa.

En relación con el área específica de la Región, el Consorcio Educativo tiene presencia en los diversos distritos de Lima Metropolitana: Lima Norte (09), Lima Sur (06), Lima Este (12) y Lima Oeste (16); debido a las restricciones de acceso a la población de estudio y teniendo en consideración que los resultados no podrán ser generalizados, se compartió los instrumentos de medición con los Colegios de Lima Este, Oeste y Lima Sur, que contempla a los distritos de Ate, Barranco, Chorrillos, Cercado, El Agustino, Jesús María, La Victoria, Lince, Lurín, Pueblo Libre, San Juan de Miraflores, San Luis, San Miguel, Santa Anita, Surco y Villa El Salvador.

Para el nivel de inclusión de la población, se consideró a los directores y coordinadores escolares que culminaron con el envío de los instrumentos de medición del Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional.

Por otro lado, se excluyó a los directores y coordinadores escolares de Lima Norte y a las personas que no culminaron los instrumentos de medición de Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional. De este modo, se excluyó a 16 participantes que no cuentan con los criterios señalados.

Como parte del estudio se cuenta con la participación de 25 directores y 32 coordinadores escolares con edades entre los 21 y 64 años; con educación universitaria completa, título profesional o estudios de posgrado; con la presencia de 0 a 3 hijos en el hogar; con contratos indefinidos o temporales y con antigüedad de al menos un año en el puesto, como se puede observar en la Tabla 8.

Tabla 8 Población

	Coordinador	Director	Total general
Contrato indefinido	5	6	11
De cinco a seis años		1	1
De siete a más	2	4	6
De Tres a cuatro años		1	1
De uno a dos años	2		2
Menos de un año	1		1
Contrato temporal	27	19	46
De cinco a seis años	3	5	8
De siete a más	4	2	6
De Tres a cuatro años	10	8	18
De uno a dos años	8	3	11
Menos de un año	2	1	3
Total general	32	25	57

En relación con la pertinencia de la muestra, es importante considerar que se estableció la potencia de prueba sobre la base del tamaño del efecto reportado en los antecedentes, el tamaño de la muestra y el nivel de error (α). La potencia estadística convencionalmente aceptada es de 80% ($1-\beta=.80$), ya que un valor inferior significaría un elevado riesgo de cometer el error Tipo II (Cohen, 1992).

La potencia de prueba estimada a través de un análisis post hoc fue de 93%, magnitud que representa una evidencia importante de validez de los hallazgos obtenidos en la presente investigación.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Hernández et al. (2014) definen las técnicas de recolección de datos como “la expresión operativa del diseño de la investigación y la expresión concreta de cómo se recolectará la información”.

El presente estudio emplea instrumentos de medición para obtener datos sobre las variables de la investigación.

Un instrumento de medición registra los datos observables de las variables que se desean investigar. Del mismo modo, debe contar con tres condiciones: confiabilidad, validez y objetividad.

En el presente trabajo de investigación, se busca conocer la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, para lo cual, se empleará como instrumentos de recolección de información la Escala de Burnout en Directores de Colegios de Friedman y el Cuestionario de Meyer y Allen.

3.3.1 Escala de Burnout de Directores de Colegio de Friedman (1995)

Para la recolección de información, se emplea la Escala de Burnout de Directores de Colegios de Friedman (1995), escala realizada específicamente para la detección del síndrome en directores escolares.

Friedman (1995) señalan las tres dimensiones o escalas a evaluar:

Agotamiento: Se refiere a los sentimientos de cansancio cognitivo, emocional, y psicológico en los directores escolares; evidenciando un deterioro en su desempeño laboral.

Distanciamiento: Se refiere a la expresión de actitudes de alejamiento hacia su entorno de trabajo, como el desinterés ante los problemas cotidianos e ideas y sugerencias recibidas.

Reprobación: Se refiere a los sentimientos negativos como rencor y resentimiento que los directores podrían presentar para con las personas comprendidas en su ámbito laboral (Cuerpo docente, padres de familia y estudiantes).

La escala se encuentra compuesta por 22 ítems adaptados del Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach enfocados en la población de directores escolares y expresados a través de afirmaciones positivas relacionadas con los sentimientos de agotamiento, distanciamiento y reprobación, establecida mediante una escala de tipo Likert de frecuencia 0 (Nunca) a 6 (Siempre). Las opciones intermedias son muy raramente, raramente, a menudo y muy a menudo.

Los valores son obtenidos al sumar los puntos de todos los elementos, obteniendo su calificación final con base en la norma americana; determinando, así, las categorías de Alto burnout, Medio burnout y Bajo burnout, a través de las puntuaciones obtenidas entre 0 – 46, para bajo burnout; 47 – 66; medio burnout y 67 – 110, alto burnout.

En relación con las dimensiones Agotamiento ($\alpha = .944$), Distanciamiento ($\alpha = .886$) y Reprobación ($\alpha = .662$) seguirán la misma lógica anterior; estableciendo, en primer lugar, para la dimensión agotamiento: De 0- 19, bajo agotamiento; de 20 – 26, medio agotamiento y de 27 a más, alto agotamiento. De la misma manera, Distanciamiento: De 0 – 15, bajo distanciamiento; de 16 – 20, medio distanciamiento y 21 en adelante, alto distanciamiento. Por último, Reprobación: de 0 – 12, baja reprobación; de 13 a 17; medio reprobación y de 18 en adelante, alta reprobación.

3.3.2 Cuestionario de Compromiso Organizacional (Meyer, Allen y Smith, 1993)

El instrumento que se emplea para medir el compromiso organizacional es el Cuestionario de Meyer, Allen y Smith (1993). Se encuentra conformada por 18 ítems que engloban los elementos del compromiso organizacional: 6 miden el compromiso afectivo ($\alpha = .729$), 6; el compromiso de continuidad ($\alpha = .746$) y 6, el normativo ($\alpha = .685$).

Para la medición del instrumento, se utiliza la escala de Likert, la cual contiene cinco dimensiones de opinión comprendida entre (1) totalmente en desacuerdo hasta (7) totalmente de acuerdo.

Las puntuaciones se obtienen de sumar todos grados de frecuencia obteniendo su calificación final con base en la norma americana; determinando, de esta manera, los grados de Alto compromiso organizacional, Medio compromiso organizacional y Bajo compromiso organizacional, a través de las puntuaciones obtenidas entre 18 – 54, para bajo compromiso organizacional; 55 – 90, compromiso medio y 91 – 126, alto compromiso organizacional.

En relación con las dimensiones Compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo se ha establecido los siguientes puntos de corte: de 7 – 15, nivel bajo, de 16 – 29, compromiso medio y de 30 en adelante, compromiso alto, respectivamente.

3.3.3 Confiabilidad y validez de los instrumentos

3.3.3.1 Validez del instrumento

En el ámbito nacional e internacional se han reportado evidencias de validez de instrumentos de medición del Síndrome de Burnout: en el contexto empresarial (Chagua, 2019; Suazo, 2019; Medina, 2018; Aliaga, 2017; Delgado y Valverde (2015); Murillo et al., 2015; Gómez et. al, 2013); en el ámbito de la salud (López, 2018; Retamozo, 2017; Moreno, 2016; Castaño, 2015; Cialzeta, 2013) y en el ámbito académico, en docentes universitarios (Hurtado, 2019; Noriega, 2017, Acosta; 2008), en directores escolares (Yildirim y Sait Dinc, 2019; Escobedo, 2018; Águila, 2015; Barraza, 2010; Tejero et al., 2010; Tejero y Fernández, 2007; Tejero, 2006; Kremer et al., 2001; Friedman, 2002,1997,1995) y en docentes escolares (Poma, 2020; Palomino, 2019; Sánchez, 2018, Sánchez; 2017; Esplana y Núñez, 2017; Pari y Alata, 2016; Salvador, 2016, Llorent y Ruiz – Calado, 2016; Camino, 2012 y Marques et al., 2005).

En el ámbito nacional e internacional se han reportado evidencias de validez del Cuestionario de Meyer y Allen: en el contexto empresarial (Chagua, 2019; Suazo, 2019; López, 2018; Medina, 2018; Retamozo, 2017; Gómez et. al, 2013); en el ámbito de la salud (López, 2018; Retamozo, 2017; Castaño, 2015) y en el ámbito académico, referente a la gestión escolar (Hurtado, 2019; Rodríguez, 2019); en docentes universitarios (Hurtado, 2019; Noriega, 2017) y en docentes escolares (Poma, 2020; Sánchez, 2018 y Camino, 2012); además de ser adaptada en nuestro contexto por Figueroa de la Peña (2016, como se citó en Sánchez, 2018).

Considerando las evidencias previas, en la presente investigación se evaluó la estructura interna de cada instrumento a través de las correlaciones ítems-test y subescala-test. Este procedimiento permitió corroborar la validez de las medidas e identificar los ítems que no contribuyeron a la medición del síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional.

En la Tabla 9 y 10 se muestra que la mayoría de ítems se correlacionan de forma óptima con sus respectivas escalas, evidenciando la validez de constructo de ambos instrumentos ($r_{\text{ítem-test}} > .3$)

Tabla 9 Correlaciones ítems-test corregida en las dimensiones de la escala de burnout

Agotamiento		Distanciamiento		Reprobación	
Ítems	r ítem/test corregida	Ítems	r ítem/test corregida	Ítems	r ítem/test corregida
P64	0.414	P65	0.096	P66	0.381
P67	0.810	P70	0.785	P71	0.585
P69	0.673	P76	0.762	P75	0.437
P72	0.719	P82	0.609	P84	0.127
P77	0.871	P78	0.859	P86	0.295
P79	0.405	P85	0.578	P89	0.483
P81	0.808	P90	0.725		
P83	0.842				
P88	0.628				

En la Tabla 9, se puede apreciar que los valores de correlación ítem – test corregida puntúan entre 0.295 y 0.871, cumpliendo con el criterio de (Kline, 2003) (≥ 0.20), el cual indica que los ítems se relacionan entre sí y contribuyen a la consistencia interna del test.

Los ítems P65 y P84 presentan valores inferiores de 0.20; por lo que se procedió a su eliminación, en concordancia con lo señalado por el criterio de (Kline, 2003).

Tabla 10 Correlaciones ítems-test corregida en las dimensiones de la escala de compromiso organizacional

Compromiso Normativo		Compromiso de Continuidad		Compromiso Afectivo	
Ítems	r ítem em/test corregida	Ítems	r ítem/test corregida	Ítems	r ítem/test corregida
P1	0.386	P7	0.268	P13	-0.143
P2	0.692	P8	0.455	P14	0.499
P3	0.372	P9	0.583	P15	0.275
P4	0.784	P10	0.505	P16	0.396
P5	0.367	P11	0.388	P17	0.678
P6	0.423	P12	0.173	P18	0.528

En la Tabla 10, se puede apreciar que los valores de correlación ítem – test corregida puntúan entre 0.268 y 0.784, cumpliendo con el criterio de (Kline, 2003) ($\geq .20$), el cual indica que los ítems se relacionan entre sí y contribuyen a la consistencia interna del test.

Los ítems P12 y P13 presentan valores inferiores de 0.20; por lo que se procedió a su eliminación, en concordancia con lo señalado por el criterio de (Kline, 2003)

Para completar las evidencias de validez, en la Tabla 11 se analizó la correlación de las dimensiones (subescala) y la escala total de cada instrumento, corroborando la validez de constructo de los instrumentos ($r_{\text{subescala-test}} > .5$)

Tabla 11 *Correlaciones entre dimensiones y escala total de los instrumentos*

Escala y Dimensiones		1	2	3	4
Burnout	1. Reprobación	1			
	2. Agotamiento	,635**	1		
	3. Distanciamiento	,736**	,789**	1	
	4. Síndrome Burnout	,837**	,926**	,933**	1
		1	2	3	4
Compromiso Organizacional	1. Compromiso afectivo	1			
	2. Compromiso de continuidad	,882**	1		
	3. Compromiso normativo	,698**	,710**	1	
	4. Compromiso organizacional	,946**	,935**	,863**	1

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

3.3.3.2 Confiabilidad

La confiabilidad obtenida en la presente investigación se determinó a través de la aplicación del Coeficiente de Cronbach, que mide el grado de consistencia de las respuestas obtenidas de los participantes. Mediante la aplicación del programa estadístico SPSS, versión 26 se obtuvo la confiabilidad de los instrumentos correspondientes a las variables de la investigación, como se puede observar en las Tablas 12 y 13.

Tabla 12 *Estadístico de fiabilidad de la variable Síndrome de Burnout*

Escala	Alfa de Cronbach	N de elementos
Burnout	.944	20
Agotamiento	.908	9
Distanciamiento	.886	6
Reprobación	.662	5

La tabla 12 muestra que la confiabilidad expresada por el Alfa de Cronbach es igual a .944, lo cual afirma que el instrumento es altamente confiable para medir el síndrome de burnout; por lo cual se procedió a su aplicación a la población.

Tabla 13 Estadístico de fiabilidad de la variable Compromiso organizacional

Escala	Alfa de Cronbach	N de elementos
Compromiso Organizacional	.893	16
Compromiso afectivo	.729	5
Compromiso de continuidad	.746	6
Compromiso normativo	.685	5

La tabla 13 muestra que la confiabilidad expresada por el Alfa de Cronbach es igual a .893, lo cual afirma que el instrumento es confiable para medir el síndrome de burnout; por lo cual se procedió a su aplicación a la población.

3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de información

Para el análisis de los datos se empleó el programa estadístico SPSS, versión 26, en donde se exploró, analizó y visualizó la información obtenida en relación con las variables síndrome de burnout y compromiso organizacional. Asimismo, se evaluó la confiabilidad de los instrumentos a través del Coeficiente de Alfa de Cronbach, se realizó el análisis descriptivo de las variables a través de los estadígrafos de frecuencias y porcentajes estables presentado a través de tablas y gráficos. En relación con la distribución de los datos, se realizó la prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov, posteriormente, se utilizó la estadística inferencial para la constatación de las hipótesis a través de la prueba coeficiente de correlación Rho de Spearman.

3.5 Aspectos Éticos

Para el desarrollo de la investigación, se tendrá en consideración el irrestricto respeto en cuanto concierne a la Ética profesional, tomando en consideración los artículos del Código de Ética de la Universidad de San Martín de Porres, además de las distintas normas éticas establecidas para este tipo de estudios, entre los que se encuentran la búsqueda de la verdad, confidencialidad, honestidad, integridad, respeto a la persona, entre otros.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados del estudio realizado teniendo en cuenta los siguientes puntos importantes, tales como el procedimiento, método e instrumentos utilizados para brindar resultados verídicos.

4.1 Análisis descriptivos

4.1.1 Síndrome de burnout y sus dimensiones

De los encuestados, el 87.72 % presenta un nivel bajo de síndrome de burnout, el 8.77 %, un nivel medio y el 3.51 %, un nivel alto.

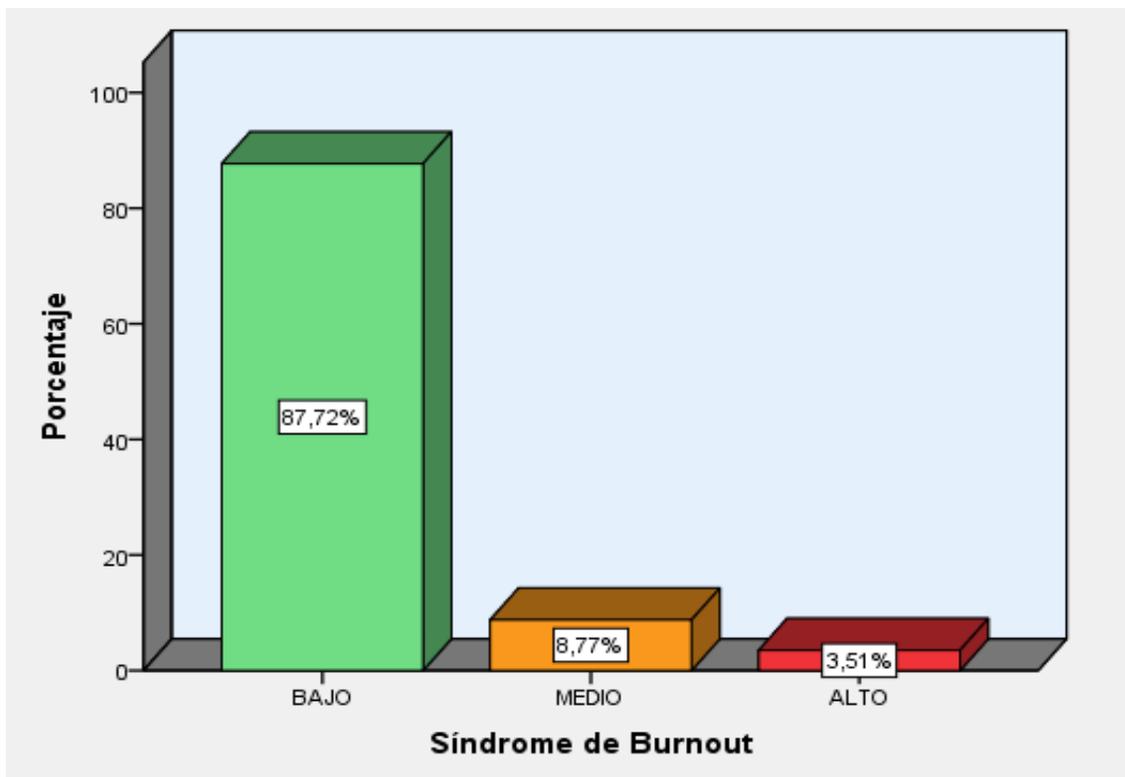


Figura 2 Niveles del Síndrome de Burnout

De los encuestados, el 87.72 % presenta un nivel bajo de agotamiento, mientras que el 8.77 % presenta un nivel medio y el 3.51 % un nivel alto de agotamiento.

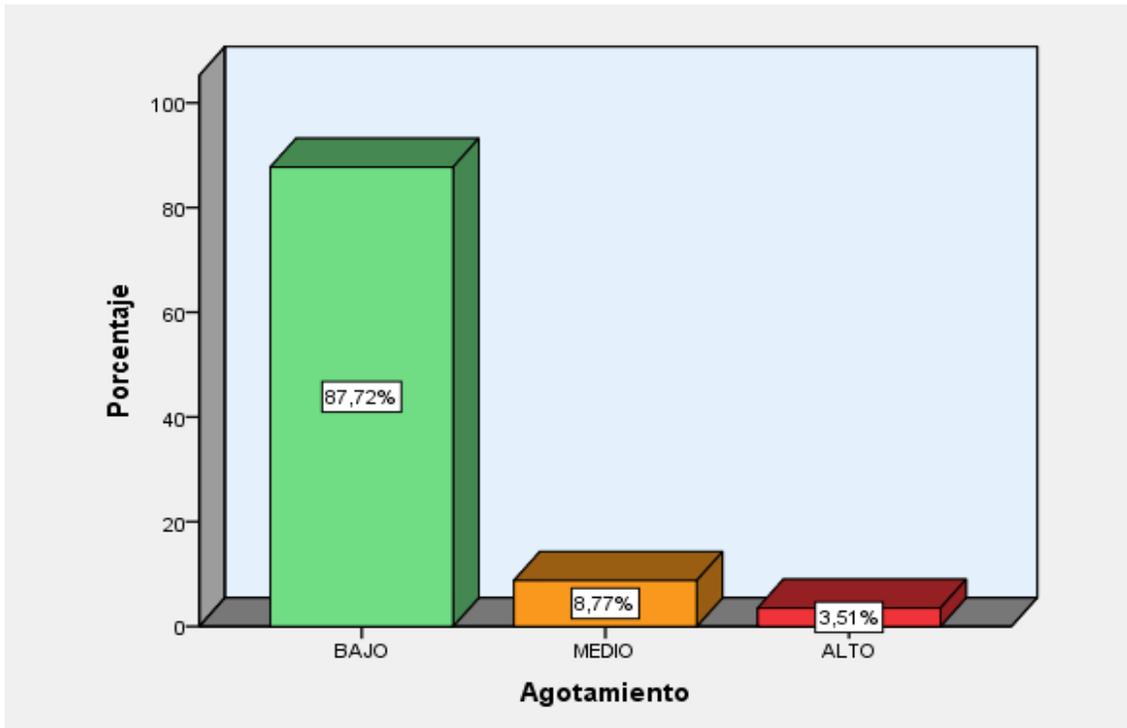


Figura 3 Niveles de la dimensión Agotamiento

De los encuestados, el 84.21 % presenta un nivel bajo de distanciamiento; el 12.28 %, presenta un nivel medio y el 3.51 %, presenta un nivel alto.

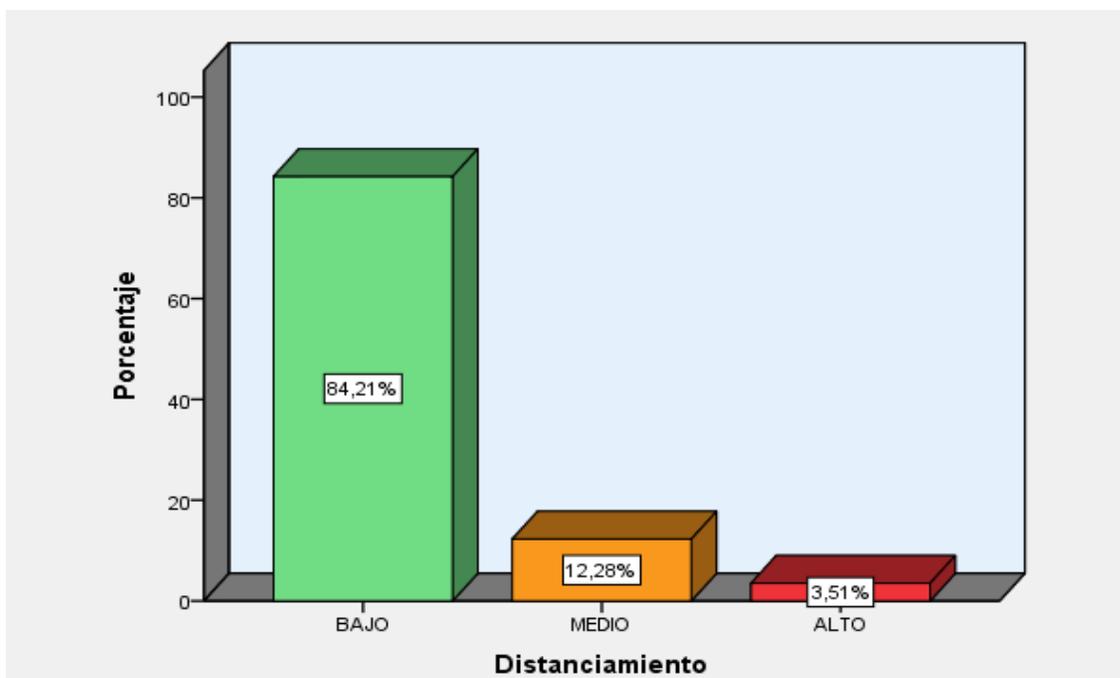


Figura 4 Niveles de la dimensión *Distanciamiento*

De los encuestados, el 84.21 % presenta un nivel bajo de reprobación, el 12.28 %, un nivel medio y el 3.51 %, un nivel alto.

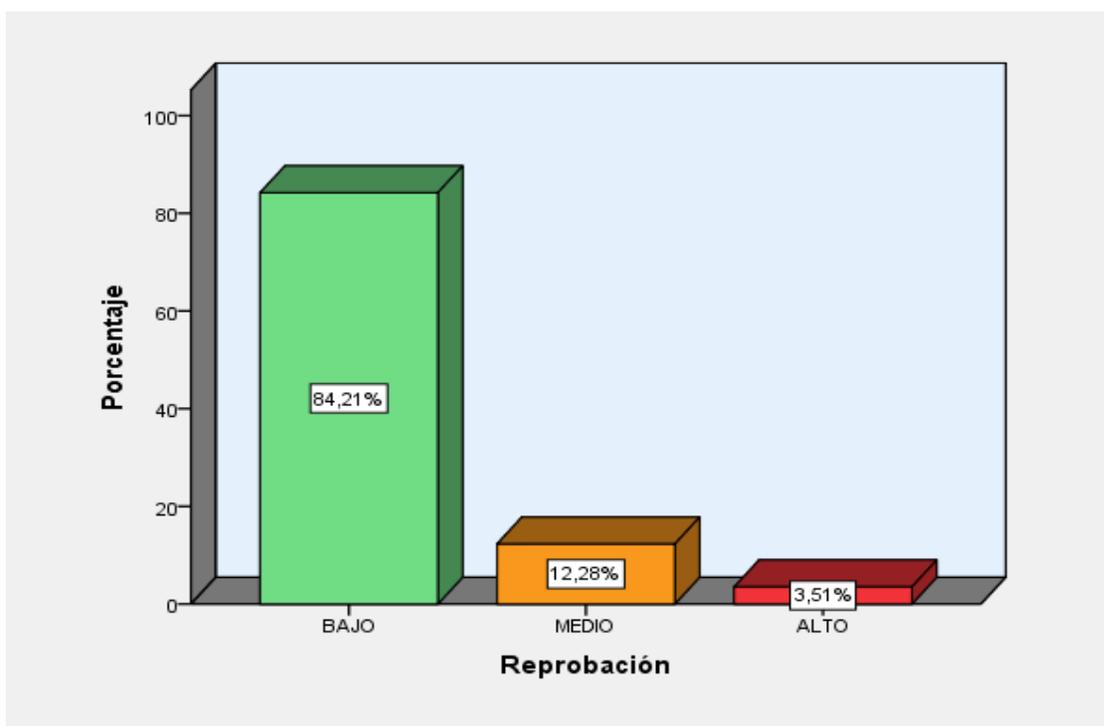


Figura 5 Niveles de la dimensión *Reprobación*

4.1.2 Compromiso organizacional y sus dimensiones

De los encuestados, el 80.70 % presenta un grado alto y el 19.30 %, un grado medio de compromiso organizacional.

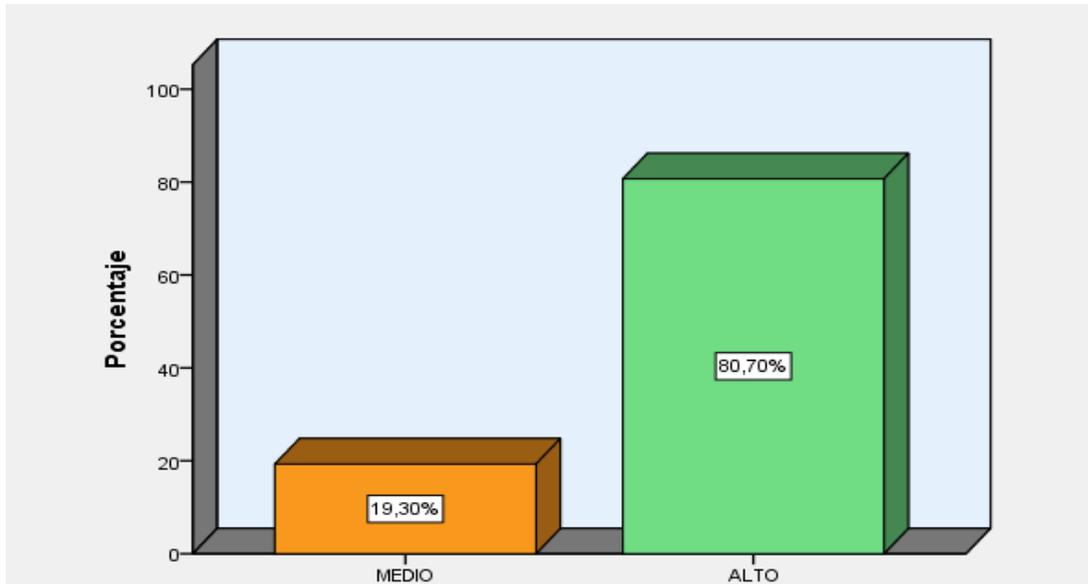


Figura 6 Grados del Compromiso Organizacional

De los encuestados, el 50.88 % presenta un grado alto y el 49.12 %, un grado medio alto de compromiso afectivo.

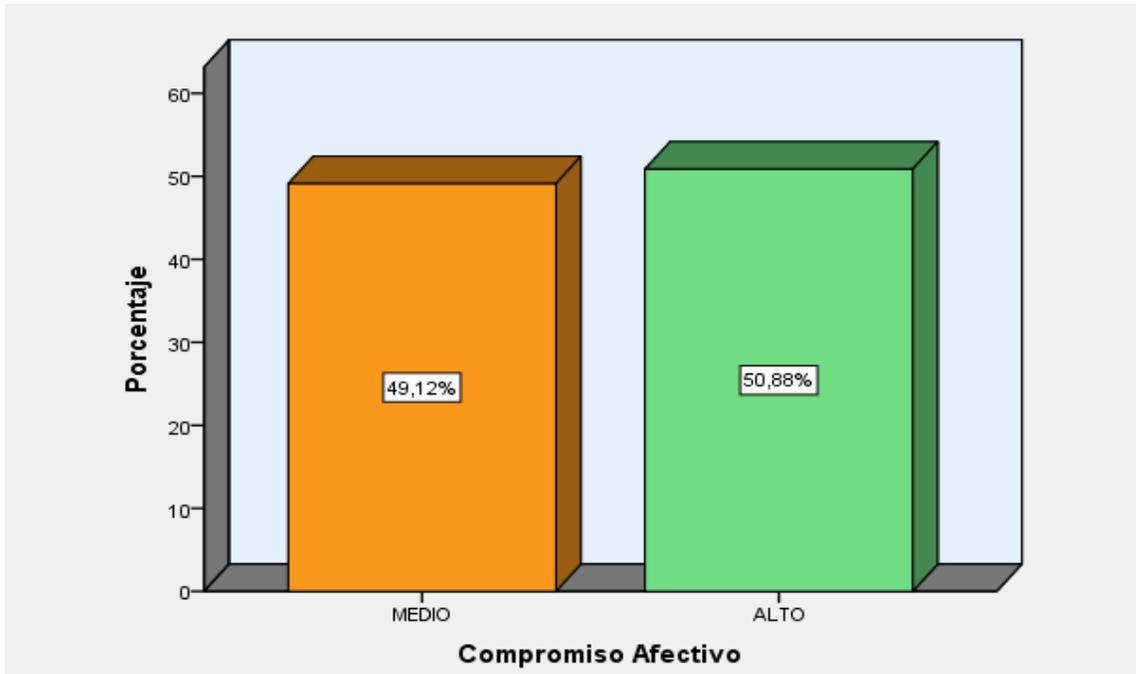


Figura 7 Grados del Compromiso Afectivo

De los encuestados, el 70.18 % presenta un grado alto de compromiso de continuidad y el 29.82 %, un grado medio.

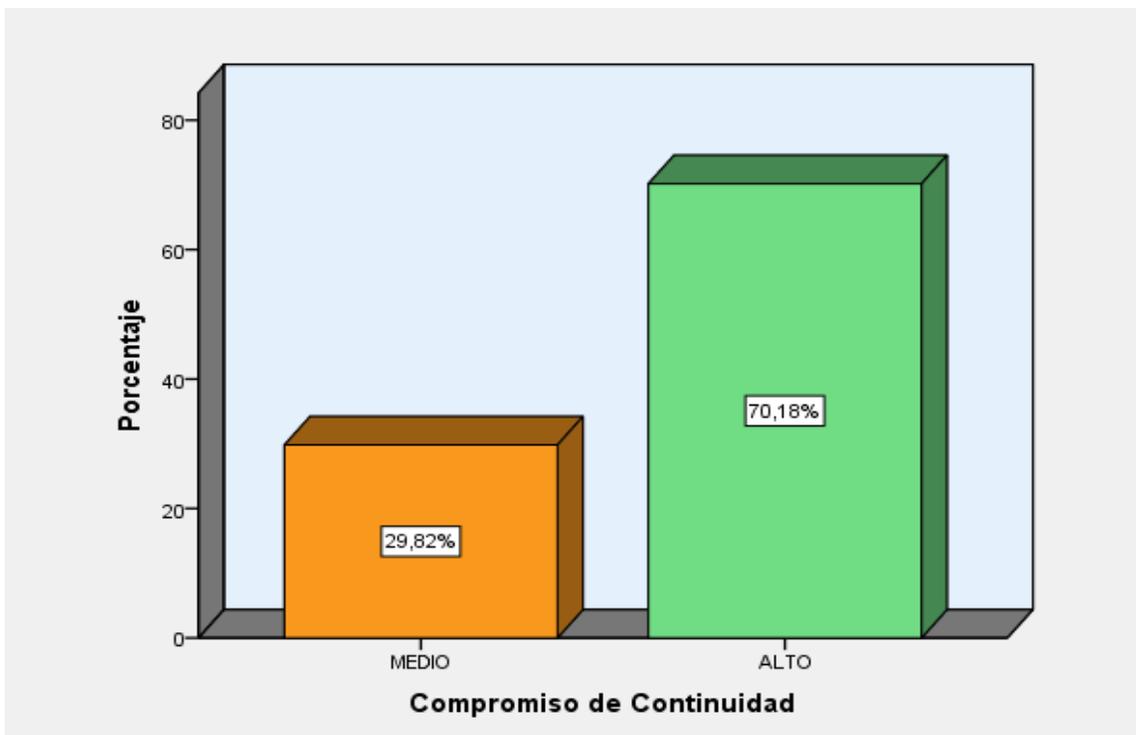


Figura 8 Grados del Compromisos de Continuidad

De los encuestados, el 80.70 % presenta un grado alto y el 19.30 % un grado medio de compromiso normativo.

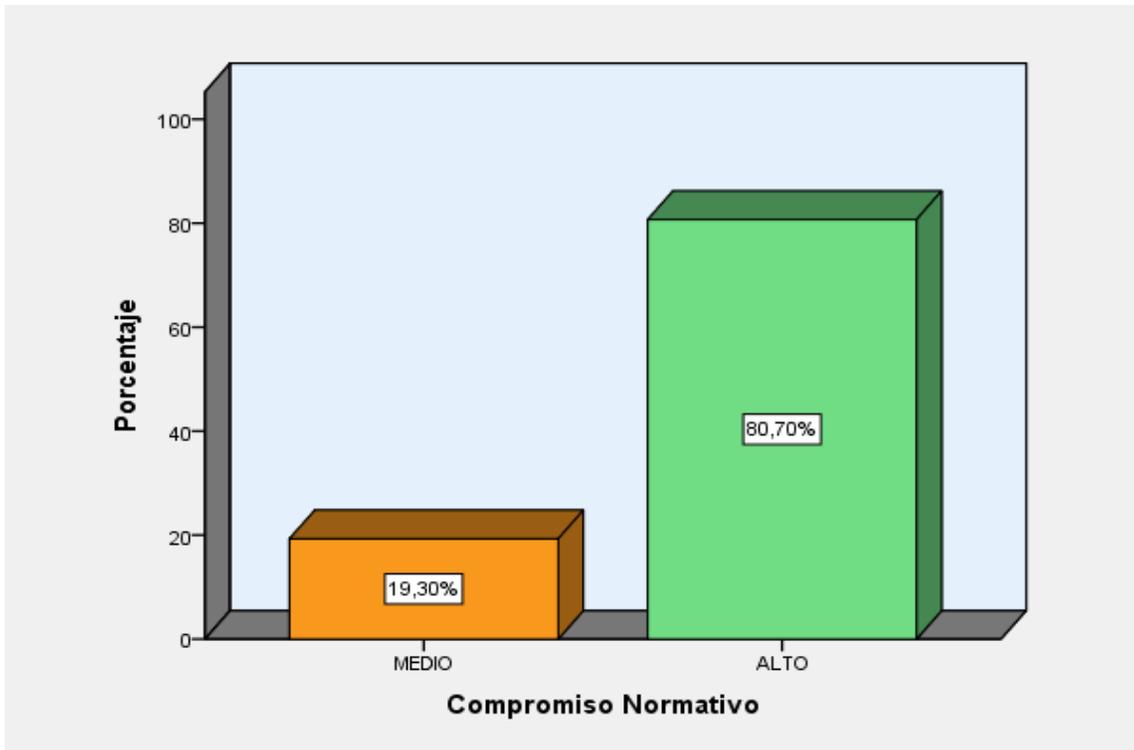


Figura 9 Grados del Compromiso Normativo

4.2 Prueba de normalidad:

Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Burnout de Friedman para directores escolares y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, que cuentan con veintidós y dieciocho preguntas, respectivamente; de las cuales, se han considerado veinte preguntas para la primera y dieciséis preguntas para la segunda.

En la tabla 14, las variables de estudio no muestran una distribución normal ($p < 0.05$), por ello, se emplea la estadística no paramétrica para el análisis de la correlación, objetivos e hipótesis planteadas.

Tabla 14 Prueba de Normalidad

Kolmogorov-Smirnov^a			
	Estadístico	GI	Sig.
Síndrome de Burnout	,513	57	,000 ^c
Compromiso Organizacional	,493	57	,000 ^c

c. Corrección de significación de Lilliefors

4.3 Análisis comparativo

4.3.1 Síndrome de burnout según factores sociodemográficos

En la Tabla 15, se puede observar la existencia de diferencias significativas en la dimensión reprobación de acuerdo al sexo ($Rho = .032$); agotamiento ($Rho = .017$) y reprobación ($Rho = .024$) en relación con el estado civil. Por otro lado, las dimensiones del síndrome de burnout y los factores sociodemográficos de edad, grado de instrucción y cantidad de hijos no presentan diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 15 Diferencias entre las dimensiones del síndrome de burnout y los factores sociodemográficos

Factores Sociodemográficos	N	AGOTAMIENTO			DISTANCIAMIENTO			REPROBACIÓN			
		Rango promedio	U	Sig.	Rango promedio	U	Sig.	Rango promedio	U	Sig.	
Sexo	Mujer	32	27.33	-1,511	.131	28.08	-749	.454	26.36	-2.146	.032
	Hombre	25	31.14			30.18			32.38		
	Total	57									
			Rango promedio	Kruskal Wallis	Sig.	Rango promedio	Kruskal Wallis	Sig.	Rango promedio	Kruskal Wallis	Sig.
Edad	21 – 30	11	30,50	1,850	.604	29.50	.909	.823	29.50	1,764	.623
	31 – 40	28	28,70			27.77			27.77		
	41 – 50	10	31,00			30.00			32.75		
	51 a más	8	25,50			31.38			27.94		
	Total	57									
Grado de instrucción	Bachiller	28	27,46	2,580	.461	28.43	1,178	.758	27,45	1,863	.601
	Titulado	20	29,63			28.63			30,00		
	Posgrado incompleto	8	332,25			32.50			32,50		
	Posgrado completo	1	25,50			24.50			24,50		
	Total	57									
Estado civil	Casado o conviviente	32	26.08	5,692	.017	27,08	2,439	.118	26.22	5,108	.024
	Soltero o Divorciado	25	32.38			31.46			32.56		
	Total	57									
Cantidad de hijos	0	16	30.66	4,605	.203	29.66	1,278	.734	29.66	7,104	.069
	1	20	31.35			30,45			33.20		
	2	14	25.50			26.46			24.50		
	3	7	25.50			28.43			24.50		
	Total	57									

Nota: U = Test estadístico de Mann – Whitney.

4.3.2 Síndrome de burnout según condiciones laborales

En la Tabla 16, no se observa diferencias significativas entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y las condiciones laborales Puesto de Trabajo y Antigüedad.

Tabla 16 Diferencias entre las dimensiones del síndrome de burnout y las condiciones laborales

Condiciones Laborales		AGOTAMIENTO				DISTANCIAMIENTO			REPROBACIÓN		
		N	Rango promedio	<i>U</i>	Sig.	Rango promedio	<i>U</i>	Sig.	Rango promedio	<i>U</i>	Sig.
Puesto de Trabajo	Director	32	26.74	-1,595	.111	26.88	-1,346	.178	27.98	-.648	.517
	Coordinador	25	30.77			30.66			29.80		
	Total	57									
			Rango promedio	<i>Kruskal Wallis</i>	Sig.	Rango promedio	<i>Kruskal Wallis</i>	Sig.	Rango promedio	<i>Kruskal Wallis</i>	Sig.
Antigüedad	Menos de un año	4	39.25	6,673	.154	38.25	5,709	.222	38.25	8,235	.083
	De 1 - 2 años	13	25.50			24.50			24.50		
	De 3 - 4 años	19	27.76			29.32			27.87		
	De 5 - 6 años	9	28.56			30.61			27.56		
	De 7 años a más	12	30.08			29.08			33.67		
	Total	57									

4.3.3 Compromiso organizacional según factores sociodemográficos

En la Tabla 17, se observa diferencias significativas entre las dimensiones de compromiso afectivo ($Rho = .002$); compromiso de continuidad ($Rho = .040$) y compromiso normativo ($Rho = .033$) en relación con el estado civil. Asimismo, también se presenta en la dimensión compromiso afectivo de acuerdo al sexo ($Rho = .049$). Por otra parte, entre las dimensiones del compromiso organizacional y los factores sociodemográficos de edad, grado de instrucción y cantidad de hijos no se presentan diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 17 Diferencias entre las dimensiones del compromiso organizacional y los factores sociodemográficos

Factores Sociodemográficos		COMPROMISO AFECTIVO				COMPROMISO DE CONTINUIDAD			COMPROMISO NORMATIVO		
		N	Rango promedio	U	Sig.	Rango promedio	U	Sig.	Rango promedio	U	Sig.
Sexo	Mujer	32	32.31	-1,968	,049	30.38	-.893	,372	30.94	-1,458	,145
	Hombre	25	24.76			27.24			26,52		
	Total	57	57								
			Rango promedio	Kruskal Wallis	Sig.	Rango promedio	Kruskal Wallis	Sig.	Rango promedio	Kruskal Wallis	Sig.
Edad	21 – 30	11	24.86	1,671	,643	21.95	4,002	,261	29.32	4,628	,201
	31 – 40	28	28.75			30.38			29,41		
	41 – 50	10	31.60			31.50			23,10		
	51 a más	8	32.31			30.38			34,50		
	Total	57									
Grado de Instrucción	Bachiller	28	28.75	1,653	,647	29.36	,660	,883	32,46	5,962	,113
	Titulado	20	27.33			28.95			25,95		
	Posgrado incompleto	8	32.31			26.81			23,81		
	Posgrado completo	1	43.00			37.50			34,50		
	Total	57									
Estado civil	Casado o conviviente	32	34,09	9,162	,002	32.16	4,200	,040	31.83	4,532	,033
	Soltero o Divorciado	25	22.48			24.96			25.38		
	Total	57									
Cantidad de hijos	0	16	25.19	4,953	,175	28,59	3,920	,270	27,38	2,605	,457
	1	20	27.33			26.10			27,38		
	2	14	30.79			29.36			30,43		
	3	07	38.93			37.50			34,50		
	Total	57									

Nota: U = Test estadístico de Mann – Whitney.

4.3.4 Compromiso organizacional según condiciones laborales

En la Tabla 18, se observan diferencias significativas en las dimensiones compromiso afectivo ($Rho = .023$) y compromiso de continuidad ($Rho = 0.46$) en relación al puesto de trabajo. Por el contrario, entre las dimensiones del compromiso organizacional y la condición laboral antigüedad no se presentan diferencias significativas.

Tabla 18 Diferencias entre las dimensiones del compromiso organizacional y las condiciones laborales

		COMPROMISO AFECTIVO				COMPROMISO DE CONTINUIDAD			COMPROMISO NORMATIVO		
		N	Rango promedio	U	Sig.	Rango promedio	U	Sig.	Rango promedio	U	Sig.
Condiciones Laborales											
Puesto de Trabajo	Director	32	33.88	-2,2654	.023	32.94	-1,999	.046	28.80	-.118	.906
	Coordinador	25	25.19			25.92			29.16		
	Total	57									
		N	Rango promedio	Kruskal Wallis	Sig.	Rango promedio	Kruskal Wallis	Sig.	Rango promedio	Kruskal Wallis	Sig.
Antigüedad	Menos de un año	4	28.75	.547	.969	23.25	4,874	.301	20.25	4,597	.331
	De 1 - 2 años	13	29.85			24.35			30.12		
	De 3 - 4 años	19	29.50			28.50			31.50		
	De 5 - 6 años	9	30.33			34.33			25.00		
	De 7 años a más	12	26.38			32.75			29.75		
	Total	57									

4.4 Relación entre síndrome de burnout y compromiso organizacional

Dado el caso en el que $p \leq \alpha$, es decir, que $0,000 < 0,05$; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa (H_a). El resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de -0.764, el cual, muestra una relación estadísticamente significativa de carácter inverso entre las variables síndrome de burnout y compromiso organizacional en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020.

Tabla 19 Relación entre síndrome de burnout y compromiso organizacional

	Síndrome de Burnout	Compromiso Organizacional
Síndrome de Burnout	1,000	-,764**
Compromiso Organizacional	-,764**	1,000

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

4.4.1 Relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y compromiso organizacional

En la Tabla 20, se puede observar que la dimensión agotamiento mantiene relación inversa y significativa con las dimensiones del compromiso organizacional, dado que: en relación con el compromiso afectivo ($Rho = -.380$); el compromiso de continuidad ($Rho = -.573$) y el compromiso normativo ($Rho = -.764$). La dimensión distanciamiento mantiene relación inversa y significativa con el compromiso de continuidad ($Rho = -.460$) y el compromiso normativo ($Rho = -.649$); no obstante, la relación con el compromiso afectivo ($Rho = -.254$) no resulta significativa. Por último, la dimensión reprobación tiene relaciones inversas y significativas con el compromiso de continuidad ($Rho = -.460$) y el compromiso normativo ($Rho = -.649$), sin embargo, no resulta significativa en relación con el compromiso afectivo ($Rho = -.254$).

Tabla 20 *Correlaciones entre las dimensiones del Síndrome de burnout y las dimensiones del Compromiso organizacional*

			Compromiso Afectivo	Compromiso de Continuidad	Compromiso Normativo
<u>Rho de Spearman</u>	Agotamiento	Coeficiente de correlación	-,380**	-,573**	-,764**
		Sig. (bilateral)	,004	,000	,000
		N	57	57	57
	Distanciamiento	Coeficiente de correlación	-,254	-,460**	-,649**
		Sig. (bilateral)	,056	,000	,000
		N	57	57	57
	Reprobación	Coeficiente de correlación	-,254	-,460**	-,649**
		Sig. (bilateral)	,056	,000	,000
		N	57	57	57

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

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

La investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020; así como determinar la relación entre sus dimensiones. Del mismo modo, identificar las diferencias tanto de las dimensiones del síndrome de burnout como del compromiso organizacional con los factores sociodemográficos. De igual forma, las diferencias tanto de las dimensiones del síndrome de burnout como del compromiso organizacional con las condiciones laborales en la población de estudio.

En relación con las limitaciones, en un inicio se planteó realizar la investigación con la totalidad de directores, coordinadores y docentes del consorcio educativo de Lima metropolitana, sin embargo, por factores externos no se pudo llevar a cabo. Con el fin de continuar con la investigación, se optó por trabajar con la población de 57 trabajadores compuesta por directores y coordinadores escolares, a quienes se les compartió los instrumentos, la Escala de Burnout de directores de Colegio de Friedman y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, adaptados a un formulario virtual, siguiendo los lineamientos brindados por el Gobierno para la continuidad de las clases.

Respecto a la validez interna, el estudio ha generado resultados objetivos a causa de la planificación del trabajo de campo y la recolección de la información a través de la adaptación de los instrumentos en un formulario digital, procurando asegurar, en todo momento, la comprensión de los reactivos por parte de la población. Del mismo modo, la validez interna obtenida se logró a causa de la correcta aplicación de los instrumentos, los mismos que se han adaptado en formato virtual en concordancia con la realidad educativa nacional y han demostrado adecuadas propiedades de medida al corroborarse su validez y fiabilidad, asegurando la precisión de la medida de las variables y permitiendo la consecución de los resultados de la investigación.

En relación con la validez externa o generalización, no se puede afirmar que los resultados obtenidos en la investigación puedan ser utilizados por otras investigaciones que analicen a toda la población de directores o coordinadores de colegios públicos o privados, sin embargo, los resultados de la investigación podrían ser generalizados de forma limitada en futuras investigaciones enfocadas en instituciones educativas con características cercanas al consorcio educativo, especialmente las relacionadas entre el síndrome de burnout y los factores sociodemográficos y las condiciones laborales; con la condición de que se aumente el número de la muestra o se trabaje con el total de la población para, así, obtener mayor exactitud de los datos referentes a los factores y condiciones a los que se enfrenta el personal directivo en sus instituciones escolares.

En relación con la variable síndrome de burnout, se ha encontrado que el 87.72% del personal directivo escolar manifiesta un nivel bajo del síndrome de burnout, coincidiendo con Tejero (2006), Tejero, Fernández y Carballo (2010) y Barraza (2010), quienes reportaron bajos niveles del síndrome de burnout en sus respectivas poblaciones de estudio.

De la misma manera, se ha encontrado que el 80.70% y el 19.30% del personal directivo escolar presentan un grado alto y medio de compromiso organizacional, respectivamente; teniendo los resultados similitud con el hallazgo de Hurtado (2019) en una institución educativa pública.

Respecto a la hipótesis general, la investigación determinó que existe una relación inversamente significativa entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020. La prueba de hipótesis de correlación permitió obtener un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0.764 y un nivel de significancia menor a $.001$; por lo cual, se afirma que existe una correlación estadísticamente significativa e inversa entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional.

La investigación encuentra similitudes con lo sostenido por Kremer-Hayon, Faraj y Wubbels (2001), quienes establecieron que los directores escolares que gocen de bajo nivel de síndrome de burnout, presentarán altos niveles de identificación profesional, es decir, el compromiso que tienen para con su ámbito de trabajo; siendo acorde con lo hallado en la investigación.

Por otro lado, el estudio discrepa con los resultados de la Encuesta de salud ocupacional, seguridad y bienestar en personal directivo escolar de Australia (2019), en el cual, si bien se muestra un descenso en los niveles de burnout entre los años 2011 y 2019, se manifiesta aún en más del 50 % del personal directivo escolar, en contraposición con su compromiso organizacional que presentó un ligero aumento en sus grados durante el mismo tiempo; denotando, de esta manera, que aunque el síndrome de burnout y el compromiso organizacional se relacionan de manera inversa en el personal directivo escolar, estos pueden manifestar el síndrome de burnout e igualmente encontrarse comprometidos con su organización.

En la primera hipótesis específica, se determinó la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y compromiso organizacional, encontrándose que existe relación inversa significativa entre las dimensiones agotamiento y compromiso afectivo (-.380), compromiso de continuidad (-.573) y compromiso normativo (-.764); entre las dimensiones distanciamiento y compromiso de continuidad (-.460) y compromiso normativo (-.649) y las dimensiones reprobación y compromiso de continuidad (-.460) y compromiso normativo (-.649); lo que permite afirmar que las personas desarrollan el sentido de permanencia a través de un carácter moral, a pesar de la satisfacción o insatisfacción que se puedan derivar de su trabajo, son las más renuentes al desarrollo del síndrome de burnout al expresar un sentido de gratitud por las condiciones económicas y condiciones laborales percibidas en contraposición con las condiciones actuales del mercado laboral; encontrando similitudes con el hallazgo de Loli (2007), quien sostiene que este es un comportamiento coherente en situaciones económicas adversas.

Asimismo, se encontró que las personas que expresan un deseo de permanencia con base en un carácter calculador, es decir, aquellos que sopesan su continuidad al considerar sus beneficios y los costes financieros, psicológicos y temporales que implicarían su eventual salida, también poseen regulares recursos para afrontar el desarrollo del síndrome de burnout aunque en menor medida que las personas con mayores grados en compromiso normativo; destacando el aporte de Tejero y Fernández (2007) quienes señalan la continua formación de calidad, la mejora remunerativa, el evitar la sobrecarga laboral y burocrática del personal directivo, la mejora de la comunicación instruccional como medidas a implementar dentro de las instituciones educativas a fin de combatir el síndrome de burnout.

Por último, se halló que el compromiso afectivo tiene una baja injerencia en el desarrollo del síndrome de burnout a causa de que la persona manifiesta un estado psíquico negativo por encontrarse sobreexposto a los factores desencadenantes de su ámbito laboral, por lo cual, se explica su bajo involucramiento, identificación y esfuerzo por la consecución de los objetivos organizacionales; guardando parcialmente similitud con el hallazgo de Sánchez (2018) en docentes de secundaria de instituciones educativas públicas.

Respecto a la segunda hipótesis específica, se encontró diferencia estadísticamente significativa en la dimensión reprobación entre hombres y mujeres, siendo los hombres quienes tienden a expresar un mayor descontento, rencor o resentimiento, que puede afectar sus relaciones con el personal, el estudiantado o los padres de familia; encontrando similitud parcial con el estudio en docentes de Marques et al. (2005) quienes señalan mayores niveles de despersonalización en hombres.

Por otro lado, se mantienen discrepancias parciales con los estudios de Poma (2020) y Llorent y Ruiz-Calado (2016), quienes no consideran la asociación entre el factor sociodemográfico sexo y la dimensión distanciamiento y la presencia de mayores niveles de despersonalización en el sexo femenino, respectivamente.

Del mismo modo, se encontró diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones agotamiento y reprobación en relación con el estado civil, siendo las personas solteras o divorciadas, quienes se encuentran con mayores niveles de falta de energía para el desarrollo de sus actividades debido a la sobrecarga laboral y que al no tener recursos para afrontar los factores estresantes, volcán su descontento en las personas de su ámbito laboral. Estos resultados guardan parcialmente relación con lo sostenido por Acosta (2008) quien sostiene que las personas casadas o convivientes presentan menores niveles del síndrome de burnout debido a que la relación de pareja otorga recursos de afrontamiento de índole emocional.

Por último, no se encontró diferencia estadísticamente significativa entre las dimensiones del síndrome de burnout y los factores sociodemográficos de cantidad de hijos, edad y grado de instrucción.

En relación con la cantidad de hijos, los resultados encuentran discrepancias con lo sostenido por Poma (2020), Sánchez (2017) y Acosta (2008), quienes sostienen que la presencia de hijos disminuye sustancialmente el desarrollo del síndrome de burnout a causa de que el hecho de ser padres, otorga mayores recursos como madurez, estabilidad y la capacidad para afrontar de mejor manera los problemas y conflictos.

En relación con la edad, los resultados encuentran discrepancia con lo sostenido por Poma (2020), Sánchez (2017), Llorent y Ruiz-Calado (2016) y Maslach, Schaufeli y Leiter (2001), en profesionales ligados a la educación, quienes establecen diferencias respecto a la edad en sus respectivas investigaciones.

En relación con el grado de instrucción, los resultados encuentran parcialmente similitud con lo reportado por Poma (2020) y Moreno (2016) quien tampoco haya relación entre el grado de instrucción o nivel de estudios y el desarrollo del síndrome de burnout.

Respecto a la tercera hipótesis específica, no se encontró diferencia estadísticamente significativa entre las dimensiones del síndrome de burnout y las condiciones laborales de antigüedad y puesto de trabajo; debido a que el desarrollo del síndrome no se encuentra relacionado específicamente con la antigüedad o con un puesto de trabajo en particular.

En relación con la antigüedad, el estudio encuentra discrepancias con lo sostenido por Poma (2020), Sánchez (2017) y Acosta (2008), quienes encontraron que las personas con antigüedad menor a diez años son las que presentan mayores niveles de agotamiento en dos momentos específicos: al ingreso y entre los tres y cuatro años; debido a que las personas nuevas durante ese periodo buscan adecuarse a las funciones y responsabilidades y los que poseen cierta antigüedad buscan demostrar su valía a la organización a través de la consecución de objetivos de los años anteriores, respectivamente.

En relación con el puesto de trabajo, el estudio encuentra similitud parcial con lo sostenido por Acosta (2008), quien solo encontró diferencias estadísticamente significativas en la dimensión agotamiento; no encontrando diferencias en relación con las dimensiones despersonalización y autoeficacia en docentes.

Respecto a la cuarta hipótesis específica, se corroboró una diferencia estadísticamente significativa en la dimensión compromiso afectivo entre hombres y mujeres, siendo las mujeres quienes presentan mayores valores grados de compromiso afectivo; encontrando relación con lo sostenido por Loli (2007) y Arias et. al (2003), quienes sostuvieron que las mujeres presentan mayores puntuaciones respecto con el compromiso afectivo.

Asimismo, se encontró diferencias estadísticamente significativas entre todas las dimensiones del compromiso organizacional y el estado civil, siendo las personas con estado civil casado o conviviente quienes presentan mayores grados de compromiso afectivo, de continuidad y normativo, en comparación con las personas solteras o divorciadas; encontrando discrepancias con lo sostenido por Loli (2007, 2006) y Arias et. al (2003) quienes sostuvieron que el estado civil no es un factor diferenciador con relación a las dimensiones del compromiso organizacional.

Por último, no se encontró diferencia estadísticamente significativa entre las dimensiones del compromiso organizacional y los factores sociodemográficos de edad, grado de instrucción y cantidad de hijos.

En relación con la edad, los resultados guardan relación con los hallazgos de Loli (2007, 2006) quien determinó que la edad no era un factor diferenciador en los grados del compromiso organizacional debido a que la misma se experimenta de manera transversal por todos los trabajadores independientemente de su puesto (Loli, 2006).

En relación con el grado de instrucción, los resultados guardan relación con los hallazgos de Loli (2007, 2006) y Arias et al. (2003) quienes determinaron que el factor sociodemográfico grado de instrucción no constituye un elemento diferenciador en los grados del compromiso organizacional; posiblemente a causa de la naturaleza y perfil de puesto, no ejerciendo la preparación académica un rol diferenciador para la asunción de puestos con mayor jerarquía o responsabilidad.

Por último, en relación con la cantidad de hijos, los resultados guardan relación con lo sostenido por Blanco y Castro (2011) y Álvarez (2008), quienes detallaron que el factor sociodemográfico cantidad de hijos no constituye un elemento diferenciador en las personas; denotando tanto las personas que son padres como las que no, altos niveles de compromiso organizacional, pudiendo deberse a las funciones realizadas que velan por el propósito institucional educativo.

Respecto a la quinta hipótesis específica, se encontró diferencias significativas entre las dimensiones compromiso afectivo y compromiso de continuidad en relación con el puesto de trabajo, siendo los directores escolares quienes presentan mayores niveles en ambas dimensiones; encontrando similitud con lo sostenido por Loli (2006) quien encontró mayor compromiso organizacional por parte de los trabajadores que ocupan puestos de dirección o jefaturas, siendo acorde a lo hallado en la investigación.

Por otro lado, no se encontró diferencia estadísticamente significativa entre las dimensiones del compromiso organizacional y la condición laboral antigüedad.; encontrando discrepancias con lo sostenido por Loli (2007) y Arias et al. (2003) quienes detallaron que la condición laboral antigüedad constituye un elemento diferenciador en las personas.

Por otro lado, esta es una investigación que se enfocó en demostrar la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en un consorcio de Lima metropolitana, sin embargo, las nuevas investigaciones deberán tener en consideración aspectos como la cantidad y heterogeneidad de la población, según el tipo de instituciones educativas (públicas y privadas); la falta de autonomía en referencia a los procesos de gestión de personas, entre los que destacan la selección de personal, capacitación y desarrollo, gestión de compensaciones y evaluación de desempeño; así como problemas ligados al puesto como la amplitud del rol directivo, la poca incidencia sobre el cuerpo docente, las exigencias e intereses cruzados de los docentes, la institución educativa y los padres de familia y la relación con los estamentos superiores como el Ministerio de Educación (MINEDU) y las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL), podrían tener un efecto causal en los niveles de agotamiento, distanciamiento y reprobación en el personal directivo, así como su relación con otras variables como el clima organizacional, el desempeño docente, la gestión educativa, entre otras.

Finalmente, aunque el procesamiento de la información ha asegurado la precisión de las medidas de las variables, ha logrado corresponder los resultados a un determinado consorcio educativo y el conocimiento generado puede ser aplicado en instituciones educativas con similares características, la muestra de la investigación hace imposible generalizar los resultados a poblaciones más amplias, de manera que, futuras investigaciones deberán tener en consideración la modalidad virtual o presencial del trabajo para la adaptación de los instrumentos, las condiciones laborales, factores sociodemográficos o la selección de un grupo profesional específico según el tipo de institución educativa en poblaciones más amplias; pues, mientras se realicen más investigaciones relacionadas con las variables, se aumentaría el grado de generalización de los hallazgos de la presente investigación, sirviendo de comparación para futuros estudios relacionados con el tema en territorio peruano.

CONCLUSIONES

1. El síndrome de burnout se relaciona de manera inversa y significativa con el compromiso organizacional en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima.
2. Las dimensiones del síndrome de burnout y compromiso organizacional se relacionan de manera inversa y significativa con excepción de las relaciones entre las dimensiones distanciamiento y reprobación con el compromiso afectivo, respectivamente, que no resultaron significativas en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima.
3. Las expresiones tanto de agotamiento físico, cognitivo o emocional producto de la carencia de recursos para afrontar los factores organizacionales son las principales manifestaciones asociadas al síndrome de burnout.
4. Existen diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones del síndrome de burnout en relación con los factores sociodemográficos: la dimensión reprobación en relación con el sexo y las dimensiones agotamiento y reprobación en relación con el estado civil en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020.

5. Existen diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones del compromiso organizacional en relación con los factores sociodemográficos y condiciones laborales: la dimensión compromiso afectivo en relación con el sexo, las dimensiones compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo en relación con el estado civil y las dimensiones compromiso afectivo y compromiso de continuidad en relación con el puesto de trabajo en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020.
6. No existen diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones del Síndrome de Burnout en relación con los factores sociodemográficos de cantidad de hijos, edad y grado de instrucción y las condiciones laborales antigüedad y puesto de trabajo en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020.
7. No existen diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones del compromiso organizacional en relación con los factores sociodemográficos de cantidad de hijos, edad y grado de instrucción y la condición laboral antigüedad en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020.

RECOMENDACIONES

1. Implementar estrategias de prevención del síndrome de burnout como programas de abordaje de agotamiento emocional o capacitaciones en competencias socioemocionales como recursos para afrontar los factores estresantes que conlleva el desarrollo directivo escolar.
2. Desarrollar y difundir programas de acompañamiento psicológico que promueva el bienestar psicológico del personal directivo escolar, enfocándose en temáticas del compartir recursos personales de afrontamiento al estrés.
3. Establecer políticas de reconocimiento para el personal directivo del consorcio escolar, así como incentivos institucionales relativos a la cualificación y estabilidad del cuerpo docente o el proporcionar adecuadas condiciones ergonómicas en su ambiente de trabajo.
4. Establecer políticas de reconocimiento para el personal directivo del consorcio escolar, así como incentivos institucionales relativos a la cualificación y estabilidad del cuerpo docente o el proporcionar adecuadas condiciones ergonómicas en su ambiente de trabajo.
5. Procurar aumentar el compromiso organizacional a través de su involucramiento en programas de formación directiva permanente y desarrollo profesional que respondan al contexto educativo e institucional del Consorcio educativo.

6. Continuar con las políticas de contratación y desarrollo de personal para directores y Coordinadores, no haciendo distinción discriminativa en cuanto a la cantidad de hijos, edad y grado de instrucción de la persona, en concordancia con la Ley Nro. 30709; procurando su desarrollo aprendizaje y desarrollo durante su relación laboral, principalmente a quienes inician en un nuevo directivo.

7. Desarrollar nuevos estudios similares en instituciones educativas particulares y públicas, ampliando el número de la población y estudiando su repercusión con otras variables como el clima organizacional, el desempeño docente, la gestión escolar y el liderazgo directivo.

REFERENCIAS

- 29783, L. N. (2011). *Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Diario oficial El Peruano.
- 30947, L. N. (2019). *Ley de Salud Mental*. Diario oficial El Peruano.
- Acosta, H. (2008). *Burnout y su relación con variables sociodemográficas, sociolaborales y organizacionales en profesores universitarios chilenos*. Castellón de la Plana: Universitat Jaume I.
- Águila, A. (2015). *El síndrome de burnout en profesores: Relación con el trabajo emocional y el tecnoestrés (Tesis de Maestría)*. Oviedo: Universidad de Oviedo.
- Aliaga, O. (2017). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación, Lima Este, año 2016 (Tesis de Maestría)*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Álvarez, G. (2008). Determinantes del compromiso organizacional. ¿Están los trabajadores a tiempo parcial menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo? *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 18, 73-88.
- Álvarez, G. (2008). Determinantes del compromiso organizacional. ¿Están los trabajadores a tiempo parcial menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo? *Cuadernos de estudios empresariales*, 18, 73-88.
- Apiquian, A. (2007). El síndrome de burnout en las empresas. *Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac* (págs. 1-2). Yucatán: Red Anáhuac.
- Apuntes empresariales. (21 de abril de 2020). *Manejo del estrés laboral durante la cuarentena*. Obtenido de ESAN: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/04/manejo-del-estres-laboral-durante-la-cuarentena/>
- Arias, F., Valera, D., Loli, A., & Quintana, M. (2003). El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. *Revista de investigaciones en Psicología*, 6, 13-25.
- Arquero, J., & Donoso, J. (junio de 2006). *Instrumento de medición de quemarse en el trabajo (burnout) en profesores universitarios*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/161814851.pdf>
- ASEPEYO. (Abril de 2020). *Afrontar el teletrabajo durante el confinamiento*. Obtenido de Mutua ASEPEYO: <https://prevencion.asepeyo.es/wp-content/uploads/Guia-Confinamiento-y-teletrabajo.pdf>

- Balanza, B. (2020). *Compromiso y productividad durante COVID-19*. Obtenido de MERCER Latamamérica: <https://www.latam.mercer.com/our-thinking/mantente-informado-sobre-el-coronavirus/productividad-y-compromiso-durante-el-trabajo-en-casa.html>
- Betanzos, N., & Paz, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de psicología*, 23, 207-215.
- Blanco, M. (2003). El estrés en el trabajo. *Revista Ciencia y Cultura*, 71 - 78. Obtenido de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rcc/n12/a08.pdf>
- Blanco, M. y. (2011). Análisis comparativo del compromiso organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos. *Ajayu* , 9(2), 215-233.
- Bravo, C., Gonzalez, M, & Granados, I. (2017). *Soporte de superiores y compromiso organizacional en una empresa peruana (Tesis de Maestría)*. Lima: Universidad ESAN.
- Bustamante, J., Fernández, M., Moscoso, Y., & Vera, J. (2016). *Compromiso Organizacional e Intención de Rotación Laboral en el Sector Cementero de la Región Arequipa (Tesis de Maestría)*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM Escuela de Negocios .
- Campo, L., & Ortegón, J. (2012). *Síndrome de burnout: Una revisión teórica*. Sábana de Bogotá: Forum.
- Castaño, M. (2015). *Relación entre burnout y compromiso organizacional en una muestra de trabajadoras de una empresa del sector salud en la ciudad de Pereira (Tesis de Maestría)*. Pereira: Universidad Católica de Pereira.
- Centro Nacional de Vacunación y Enfermedades Respiratorias (NCIRD), D. d. (17 de noviembre de 2020). CDC. Obtenido de Centro para el Control y Prevención de Enfermedades: <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/prevent-getting-sick/social-distancing.html>
- Cetron, M., & Landwirth, J. (2005). Public Health and Ethical Considerations in Planning for Quarantine. *Yale journal of biology and medicine*, 78, 325-330.
- Chagua, L. (2019). *Síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C., La Molina 2019 (Tesis de Grado)*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Cialzeta, J. (2013). *El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad, Corrientes (Tesis de Maestría)*. Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba.
- CIGNA. (2020). *2019 CIGNA 360 WELL-BEING SURVEY*. Los Estados Unidos de Norteamérica: Cigna.

- Claire , M., & Böhr, M. (2004). Tres dimensiones del compromiso organizacional: Identificación, membresía y lealtad. *Ajayu* , 2(1), 77 - 83.
- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S., & Schmid, R. (2013). *Enfermedades laborales: Cómo afectan el entorno organizacional (Trabajo de investigación)*. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo.
- Cohen, J. (1992). Cosas que he aprendido (hasta ahora). *Anales de Psicología*, 8(1-2), 3-18.
- Congreso de la República del Perú. (29 de diciembre de 1993). *Constitución Política del Perú*. Lima: Congreso de la República del Perú.
- Delgado, G. y. (2015). *factores que predisponen la presencia y desarrollo de síntomas compatibles del Síndrome de Burnout en cajeros de la Zona Comercial de un Banco de Costa Rica (Tesis de Grado)*. San José: Universidad de Costa Rica.
- Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales UGT Andalucía. (2009). *Guía de prevención de riesgos laborales en el trabajo*. Andalucía: UGT Andalucía.
- Díaz, F., & Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de Burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el caribe*, 33, 113 - 131.
- Díaz, V. (3 de abril de 2020). *El teletrabajo ficticio y el burnout digital*. Obtenido de Revista EIDEIDES: <http://revista-ideides.com/el-teletrabajo-ficticio-y-el-burnout-digital/>
- Escobedo, L. (2018). *Relación entre la Gestión de Dirección y el Síndrome de Burnout*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín.
- Esplana, R., & Núñez, E. (2017). *Síndrome de burnout y clima organizacional en docentes de la institución educativa La Victoria de Ayacucho, Huancavelica - 2017 (Tesis de grado)*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica .
- Farber, B. (1983). *Stress and burnout in the Human Service Professions*. New York: Pergamon Press.
- Friedman, I. (1995). Measuring School Principal - Experienced Burnout. *Educational and Psychological Measurement*, 55(4), 641-651.
- Friedman, I. (1995). School principal burnout: The concept and its components. *Journal of organizational behaviour*, 16, 191-198.

- Friedman, I. (enero de 1997). *High and Low Burnout Principals: What makes the difference?* Obtenido de ResearchGate:
https://www.researchgate.net/profile/Isaac_Friedman/publication/234708923_High_and_Low-Burnout_Principals_What_Makes_the_Difference/links/5e81d0f292851caef4acf5e0/High-and-Low-Burnout-Principals-What-Makes-the-Difference.pdf?origin=publication_detail
- Friedman, I. (2002). Burnout in School Principals: Role related antecedents. *Social Psychology of Education*, 5(3), 229-251.
- Friedman, I. (13 de Noviembre de 2019). *School principal burnout scale*. Obtenido de ResearchGate:
https://www.researchgate.net/publication/337224914_School_principal_burnout_scale
- Gil - Monte, P. (2003). Burnout syndrome: ¿Síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2), 181-197.
- Gil-Monte, P., & Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de psicología*, 15(2), 261-268.
- Gil-Monte, P., & Peiró, J. (1999). Validez factorial del Maslach burnout inventory en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 11, 679 - 689. Obtenido de <http://www.psicothema.com/pdf/319.pdf>
- Gómez, A. (2015). *Gestión del compromiso institucional y el desempeño docente del profesorado de la Universidad Peruana Los Andes (Tesis de Maestría)*. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Grados, P. (29 de Abril de 2020). Los efectos de la COVID -19 en la economía peruana. (U. d. Lima, Entrevistador) Obtenido de <https://www.ulima.edu.pe/entrevista/pedro-grados-smith-29-04-2020>
- Grupo de Investigación en Procesos Electorales y Opinión Pública. (2020). *Encuesta COVID-19*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Gutiérrez, O. (2007). El estrés laboral como síntoma de una empresa. *Perspectivas*, 55 - 66.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F: McGraw- Hill.
- Hurtado, M. (2017). *Bases conceptuales del Compromiso organizacional. Una visión de implicación según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura (Tesis de grado)*. Piura: Universidad de Piura.

- Hurtado, O. (2019). *Síndrome de Burnout y desempeño docente de los profesores de la Universidad Alas Peruanas Filial Cerro de Pasco, 2016 (Tesis para optar el grado académico de Maestro)*. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Hurtado, R. (2019). *Gestión escolar y compromiso organizacional en la Institución educativa 2056 José Gálvez de Independencia (Tesis de Maestría)*. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). *Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana*. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática. Obtenido de http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe-tecnico-empleo_marzo-abril-mayo-2020.pdf
- Institute for Positive Psychology and Education. (2020). *The Australian Principal Occupational Health, Safety and Wellbeing Survey 2019*. North Sydney, New South Wales: Institute for Positive Psychology and Education Australian Catholic University.
- Johnson, S. (marzo de 2019). *¿El fin del teletrabajo? Descubre por qué Yahoo e IBM se equivocan*. Obtenido de Learnlight: <https://insights.learnlight.com/es/articulos/fin-del-teletrabajo-yahoo-ibm-se-equivocan/>
- Juárez - García, A., Idrovo, A., Camacho - Ávila, A., & Placencia - Reyes, O. (2014). Síndrome de burnout en población mexicana: Una revisión sistemática. *Salud Mental*, 37(2), 159 - 176.
- Kline, P. (2003). *The Handbook of psychological testing*. New York: Rotledge.
- Kremer-Hayon, L., Faraj, H., & Wubbels, T. (2001). Burn-out among Israeli Arab school principals as a function of professional identity and interpersonal relationships with teachers. *International Journal of Leadership in Education*, 5(2), 149-162.
- Llorens, S., Bakker, A., Schaufeli, W., & Salanova, M. (2006). Testing the robustness of the Job Demands-Resources Model. *International Journal of Stress Management*, 13(3), 378-391.
- Llorent, V., & Ruiz-Calado, I. (Octubre de 2016). El burnout y las variables sociodemográficas en los profesionales de la educación que trabajan con personas con discapacidad en Córdoba (España). *Ciência & Saúde Coletiva*, 21(10), 3287-3295.
- Loli, A. (2006). Compromiso organizacional de los trabajadores de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas. *Revista de Investigación en Psicología*, 9(1), 37-67.

- Loli, A. (2007). Compromiso organizacional de los trabajadores de una Universidad Pública. *Industrial Data*, 10(2), 30-37.
- López, J. (2018). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en tecnólogos médicos del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2018*. Lima: Universidad César Vallejo.
- López, R., Martín, C., Fuentes, C., García, E., Ortega, R., Cortés, A., & García, J. (2000). El síndrome de burnout en el personal sanitario. Instrumento de medida. *Medicina Paliativa*, 7, 94-100]. Obtenido de <http://www.secpal.com/Documentos/Articulos/Med%20Pal%202000.7.3.3%20L%C3%B3pez.pdf>
- Marques, A., Lima, M., & Lopes, A. (2005). Fuentes de estrés, burnout y estrategias de coping en profesores portugueses. *Revista de Psicología del trabajo y de las Organizaciones*, 21(1-2), 125-143.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Ecolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat académica*(112), 42-80.
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 394-422.
- Medina, R. (2018). *El Síndrome de burnout y el compromiso organizacional en el personal administrativo en los centros de Educación Superior*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Melamed, A. (18 de abril de 2020). *El mundo laboral y la pandemia: cómo reaccionaron las organizaciones frente al coronavirus*. Obtenido de Infobae: <https://www.infobae.com/america/tendencias-america/2020/04/18/el-mundo-laboral-y-la-pandemia-como-reaccionaron-las-organizaciones-frente-al-coronavirus/>
- Ministerio de Salud. (24 de octubre de 2020). *Sala Situacional COVID 19 - PERÚ*. Obtenido de MINSa: https://covid19.minsa.gob.pe/sala_situacional.asp
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (26 de marzo de 2020). *Guía para la aplicación del Trabajo remoto*. Obtenido de Plataforma digital única del Estado Peruano: <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/informes-publicaciones/541100-guia-para-la-aplicacion-del-trabajo-remoto>
- Minitab. (2019). *¿Qué es potencia?* Obtenido de Minitab: <https://support.minitab.com/es-mx/minitab/18/help-and-how-to/statistics/power-and-sample-size/supporting-topics/what-is-power/>
- Montoya, E. (2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center (Tesis de pregrado)*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

- Moré, L., Carmenate, v., & Junco, C. (2005). La satisfacción laboral y el empleo de herramientas de dirección en el perfeccionamiento empresarial. Estudio en el MITRANS. *Transporte, Desarrollo y Medio Ambiente*, 2, 55.
- Moreno, M. (2016). *Factores sociodemográficos y el Síndrome de Burnout en trabajadores del Centro CLAS Laura Caller de Iberico del distrito de Los Olivos, 2016 (Tesis de Maestría)*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Murillo, C., Martín, F., & Velasco, K. (2015). *Factores psicosociales asociados al síndrome de burnout en empleados del área administrativa de la empresa C.I Sunshine Bouquet Ltda.* Bogotá: Fundación Universitaria Los Libertadores.
- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 171 - 190.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México D.F: McGraw-Hill.
- Noriega, M. (2017). *Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en los docentes tiempo completo de una Universidad Privada de Lima Norte, 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.
- O'Brien, J. (22 de octubre de 2013). *How Much Disengaged Employees Really Cost You*. Obtenido de American Express: <https://www.americanexpress.com/en-us/business/trends-and-insights/articles/how-much-disengaged-employees-really-cost-you/>
- Ojembarrena, R. (2000). *Estudio sobre la dirección de los centros públicos de la CAPV: Perspectiva de los equipos directivos*. Alegia: Hiri Liburuak.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo*. Turín: Centro Internacional de Formación de la OIT.
- Palomino, R. (2019). *Síndrome de Burnout y su relación con el clima institucional en las Instituciones Públicas UGEL Nro. 01 - Lurín - 2018 (Tesis de Maestría)*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Pari, J., & Alata, L. (2016). *Clima laboral y síndrome de burnout en docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca – 2015 (Tesis de grado)*. Juliaca: Universidad Peruana Unión.
- Peiró, J. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: EUEDEMA.
- Pérez, R. (14 de junio de 2020). Cuarentena: claves para combatir el estrés causado por el trabajo remoto. (Andina, Entrevistador) Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-cuarentena-claves-para-combatir-estres-causado-por-trabajo-remoto-801534.aspx>

- Pérez, R., Pacaya, M., Rodríguez, R., & Capurro, J. (2017). *Compromiso organizacional docente de una institución pública de primaria de menores de la zona central de la ciudad de Iquitos (Tesis de grado)*. Lima: Universidad Marcelino Champagnat.
- Poma, E. (2020). *Factores sociodemográficos y laborales asociados al Síndrome de Burnout en docentes de secundaria de instituciones educativas del Callao, 2020 (Tesis de Doctorado)*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Porter, L., & Lawler, E. (1965). Properties of organization structure in relation to job attitudes and job behavior. *Psychological Bulletin*, 23-51.
- Quiceno, J., & Vinaccia, S. (2007). Burnout: "Síndrome de quemarse en el trabajo". *Acta colombiana de psicología*, 2, 117-125.
- Quiceno, J., & Vinaccia, S. (2007). Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Acta colombiana de psicología*, 10(2), 117 - 125.
- Ramírez, R., & Lee, S. (2011). Síndrome de burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. *Polis, Revista de la Universidad Bolivariana*, 10(30), 431-446.
- Redacción Gestión. (15 de junio de 2020). *Casi la mitad en Lima, unos 2.3 millones, perdió su empleo entre marzo y mayo*. Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/en-lima-23-millones-de-personas-perdieron-su-empleo-entre-los-meses-marzo-abril-y-mayo-noticia/>
- Retamozo, V. (2017). *Síndrome de burnout y el compromiso organizacional en odontólogos de la clínica dental Víctor Raúl Haya de la Torre, Lima 2016*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Robbins, S. (1994). *Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones*. Ciudad de México: Prentice - Hall.
- Rodríguez, A. (2019). *Gestión escolar y compromiso organizacional en las instituciones educativas de la Red 09, Ugel 02, Rímac - 2018 (Tesis de Maestría)*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Rubio, J. (2003). *Fuentes de estrés, síndrome de burnout y actitudes disfuncionales en orientadores de institutos de enseñanza secundaria (Tesis de Doctoral)*. Extremadura: Universidad de Extremadura.
- Ruiz de Alba, J. (2013). El compromiso organizacional: Un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de Estudios Empresariales Segunda Época*, 67 - 86.

- Ryder, G. (27 de marzo de 2020). *El COVID-19 ha revelado la fragilidad de nuestras economías*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_739995/lang--es/index.htm
- Salvador, J. (2016). *Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo (Tesis de grado)*. Trujillo: Universidad Peruana Antenor Orrego.
- Sánchez, C. (2018). *Síndrome de burnout y compromiso organizacional en docentes del distrito de El Porvenir, 2017 (Tesis de grado)*. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Sánchez, R. (2017). *Factores sociolaborales y estrés en docentes de secundaria de la ciudad de Huancayo (Tesis de Maestría)*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro.
- Suazo, C. (2019). *Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018*. Lima: Universidad Privada del Norte.
- Tejero, C. (2006). *Burnout y dirección escolar. Análisis de la influencia que sobre el síndrome ejercen las variables perfil demográfico-profesional, estrés, satisfacción e indefensión (Tesis de Doctorado)*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Tejero, C., & Fernández, J. (2007). El síndrome de burnout en la dirección escolar: concepto, sintomatología y antecedentes. *Bordon*, 59(4), 685-694.
- Tejero, C., Fernández, M., & Carballo, R. (2010). Medición y prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en la dirección escolar. *Revista de Educación*(351), 361-383.
- Terill, J. (1994). ¿Cómo enfrentarse con el estrés de los directores en tiempos difíciles? *Padres y maestros*, 196, 8-10.
- Watch & Act. (2018). *Gestión proactiva del compromiso en las organizaciones*. Madrid: Watch&Act.
- Yildirim, F., & Sait Dinc, M. (2019). Factors influencing burnout of the principals: a pilot study in Flemish schools of Belgium. *Economic Research-Ekonomika Istraživanja*, 32, 3538-3553.
doi:<https://doi.org/10.1080/1331677X.2019.1660200>
- Zamora, C. (25 de marzo de 2020). Burnout laboral, cuando el estrés nos quema la energía. (La Tercera, Entrevistador) Obtenido de <https://www.latercera.com/paula/burnout-laboral-estres/>

ANEXOS
MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020?	Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020.	Existe relación significativo entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020	Síndrome de Burnout	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento • Distanciamiento • Reprobación 	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: Cuantitativo • Tipo: Aplicada • Alcance: Correlacional • Diseño: No experimental • Unidad de investigación: Personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima
			Compromiso Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso Afectivo • Compromiso de Continuidad • Compromiso Normativo 	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	Indicadores	Fuente de Información
¿Cuál es la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones del compromiso organizacional en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020?	Determinar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones del compromiso organizacional en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020	Existe relación significativa entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020.	Agotamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento físico • Agotamiento cognitivo • Agotamiento emocional 	<p>Encuesta de Burnout para directores de Colegio de Friedman.</p> <p>Encuesta de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen.</p>
			Distanciamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Desapego emocional • Desinterés 	
			Reprobación	<ul style="list-style-type: none"> • Indiferencia • Impersonalidad • Impaciencia 	
			Compromiso Afectivo	<ul style="list-style-type: none"> • Solidaridad • Disposición laboral • Identificación 	
			Compromiso de Continuidad	<ul style="list-style-type: none"> • Aceptación • Juicios racionales • Disposición al cambio 	
			Compromiso Normativo	<ul style="list-style-type: none"> • Incondicionalidad • Lealtad 	

<p>¿Cuáles son las diferencias en las dimensiones del síndrome de burnout según factores sociodemográficos en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020?</p>	<p>Comparar las diferencias entre las dimensiones del síndrome de burnout según factores sociodemográficos en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020</p>	<p>Existe diferencias en las dimensiones del Síndrome de Burnout según factores sociodemográficos en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020.</p>	<p>Agotamiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento físico • Agotamiento cognitivo • Agotamiento emocional 	
			<p>Distanciamiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desapego emocional • Desinterés 	
			<p>Reprobación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Indiferencia • Impersonalidad • Impaciencia 	
			<p>Factores sociodemográficos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sexo • Edad • Grado de instrucción • Estado civil • Cantidad de hijos 	
<p>¿Cuáles son las diferencias en las dimensiones del síndrome de burnout según condiciones laborales en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020?</p>	<p>Comparar las diferencias entre las dimensiones del síndrome de burnout según condiciones laborales en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020</p>	<p>Existe diferencias en las dimensiones del Síndrome de Burnout según condiciones laborales en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020.</p>	<p>Agotamiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento físico • Agotamiento cognitivo • Agotamiento emocional 	
			<p>Distanciamiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desapego emocional • Desinterés 	
			<p>Reprobación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Indiferencia • Impersonalidad • Impaciencia 	
			<p>Condiciones Laborales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Antigüedad • Puesto de trabajo 	

¿Cuáles son las diferencias en las dimensiones del Síndrome de Burnout según factores sociodemográficos en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020?	¿Cuáles son las diferencias en las dimensiones del Compromiso Organizacional de burnout según condiciones laborales en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020?	Existe diferencias en las dimensiones del Síndrome de Burnout según factores sociodemográficos en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020	Compromiso Afectivo	<ul style="list-style-type: none"> • Solidaridad • Disposición laboral • Identificación 	
			Compromiso de Continuidad	<ul style="list-style-type: none"> • Aceptación • Juicios racionales • Disposición al cambio 	
			Compromiso Normativo	<ul style="list-style-type: none"> • Incondicionalidad • Lealtad 	
			Factores sociodemográficos	<ul style="list-style-type: none"> • Sexo • Edad • Grado de instrucción • Estado civil • Cantidad de hijos 	
¿Cuáles son las diferencias en las dimensiones del Compromiso Organizacional según condiciones laborales en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020?	Comparar las diferencias en las dimensiones del Compromiso Organizacional según condiciones laborales en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020.	Existe diferencias en las dimensiones del Compromiso Organizacional según condiciones laborales en el personal directivo escolar de un consorcio educativo de Lima, 2020	Compromiso Afectivo	<ul style="list-style-type: none"> • Solidaridad • Disposición laboral • Identificación 	
			Compromiso de Continuidad	<ul style="list-style-type: none"> • Aceptación • Juicios racionales • Disposición al cambio 	
			Compromiso Normativo	<ul style="list-style-type: none"> • Incondicionalidad • Lealtad 	
			Condiciones Laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Antigüedad • Puesto de trabajo 	

UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

El presente tiene como propósito recabar información sociodemográfica en el personal directivo escolar de un consorcio educativo que realiza trabajo remoto durante la COVID 19 en Lima Metropolitana para un estudio que relaciona el síndrome de burnout y el compromiso organizacional.

Ficha Sociodemográfica

Sexo: _____

Edad: _____

Grado de instrucción:

- Bachiller
- Titulado
- Postgrado incompleto (Diplomado/Maestría/Doctorado)
- Superior universitaria completo (Diplomado/Maestría/Doctorado)

Estado Civil:

Soltero/a () Conviviente () Casado/a () Divorciado/a () Viudo/a ()

Cantidad de hijos:

() 0 () 1 () 2 () 3 () 4 a más

Puesto de trabajo:

Director ()

Coordinador ()

Antigüedad en el puesto:

Menos de un año () De uno a dos años () De tres a cuatro años ()

De cinco a seis o años () De siete años a más ()

UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

El presente tiene como propósito recabar información a través de la versión en español de la Escala de Burnout en Directores de Colegio de Friedman (FSPBS – 1995, 2019), la cual consta de 20 preguntas. Al leer cada una de ellas, por favor, se agradecerá concentrarse de manera que la respuesta que emita sea fidedigna y confiable. No existen respuestas correctas ni incorrectas. La información que se recabe tiene por objeto la realización de un trabajo de investigación relacionado con dicho aspecto.

Lea cuidadosamente las preguntas y marque con un aspa (X) la escala que crea conveniente.

Escala Valorativa

0	1	2	3	4	5
Nunca	Muy raramente	Raramente	A menudo	Muy a menudo	Siempre

Nro.	Enunciado	1	2	3	4	5	6
1	Siento que mi trabajo como director de escuela me da mucha satisfacción						
2	En contraste con el pasado, no encuentro satisfacción con el desempeño de los docentes						
3	Me siento agotado de dirigir la escuela al punto que deseo renunciar						
4	Me siento agotado por mi trabajo como director de escuela						
5	En contraste con el pasado, tiendo a ignorar las cosas en la escuela con las que no estoy de acuerdo						
6	Creo que los docentes no hacen bien su trabajo.						
7	Creo que ya no me interesa dirigir una escuela						
8	Siento que los docentes podrían resolver por sí mismos muchos problemas que me presentan						
9	Creo que las ideas y sugerencias planteadas por los docentes y miembros del personal no son tan buenas ni tan interesantes como solían ser.						
10	Siento que tengo dificultades para mantenerme con la necesidad de estar al corriente para encontrar soluciones a los problemas escolares						
11	En contraste con el pasado, siento que me importan menos los problemas de los docentes						
12	Me siento lleno de energía y disposición para promover los asuntos escolares						
13	Siento que me gustaría tomar un descanso de los problemas que la dirección escolar me trae						
14	Siento que mis relaciones con los docentes y estudiantes son más impersonales de lo que solían ser						
15	Me siento bastante bien al final de un día de trabajo						
16	Siento que, en comparación con el pasado, apoyo y aprecio menos a los docentes de la escuela						
17	Creo que los estudiantes de mi escuela no trabajan tan duro como deberían en sus estudios						
28	Me siento emocionalmente agotado por dirigir la escuela						
19	Creo que me gustaría tener mucho mejores docentes que los que tengo actualmente						
20	Me siento impaciente con los docentes y estudiantes de mi escuela						

UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

El presente tiene como propósito recabar información a través del Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer, Allen y Smith (1997), la cual consta de 16 preguntas. Al leer cada una de ellas, por favor se agradecerá concentrarse de manera que la respuesta que emita sea fidedigna y confiable. No existen respuestas correctas e incorrectas. La información que se recabe tiene por objeto la realización de un trabajo de investigación relacionado con dicho aspecto.

Lea cuidadosamente las preguntas y marque con un aspa (X) la escala que crea conveniente.

Escala Valorativa

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Levemente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Levemente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nro.	Enunciados	1	2	3	4	5	6	7
1	Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.							
2	En realidad, siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.							
3	No tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.							
4	No me siento emocionalmente ligado a la organización.							
5	No me siento como "parte de la familia" en esta organización.							
6	Esta organización tiene un gran significado personal para mí.							
7	Por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo.							
8	Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.							
9	Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabajo ahora.							
10	Siento que tengo muy pocas opciones si considerara dejar esta organización.							
11	Sí no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar.							
12	Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto.							
13	Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.							
14	La organización donde trabajo merece mi lealtad.							
15	No dejaría mi organización ahora porque no tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.							
16	Siento que le debo mucho a esta organización.							