

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE**  
**EMPRESAS**



**TESIS**

---

**“Síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los  
trabajadores administrativos de la Universidad Nacional  
Agraria de la Selva, 2024”**

---

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA: Rojas Ríos, Anabel Sara**

**ASESORA: Coronado Chang, Liliana Victoria**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2025**

# U

# D

# H



**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Gestión administrativa

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** (2020)

**CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:**

**Área:** Ciencias Sociales

**Sub área:** Economía, Negocios

**Disciplina:** Negocios, Administración

**DATOS DEL PROGRAMA:**

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

**DATOS DEL AUTOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 70715826

**DATOS DEL ASESOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 23015516

Grado/Título: Magister en gestión pública

Código ORCID: 0000-0002-7050-4277

**DATOS DE LOS JURADOS:**

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linaes Beraún, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social.	07750878	0000-0002-4305-7758
2	Huerto Orizano, Diana	Maestra en gestión y negocios, mención de proyectos.	40530605	0000-0003-1634-6674
3	Polino Puente, Emerson Junior	Maestro en gestión pública para el desarrollo social.	45867323	0000-0003-2131-8547

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Tingo María, siendo las **11:00 horas del día 09 del mes de mayo del año 2025**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraun  
Mtra. Diana Huerto Orizano  
Mtro. Emerson Junior Polino Puente

**Presidente**  
**Secretaria**  
**Vocal**

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 2027-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: **“SÍNDROME DE BURNOUT Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA, 2024”**, presentada por la Bachiller, **ROJAS RIOS, Anabel Sara**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola Aprobada con el calificativo cuantitativo de 14 (Catorce) y cualitativo de SUFICIENTE (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 11:40 horas del día **09 del mes de mayo del año 2025**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mg. William Giovanni Linares Beraun  
DNI: 07750878  
Código ORCID: 0000-0002-4305-7758  
**PRESIDENTE**



Mtra. Diana Huerto Orizano  
DNI: 40530605  
Código ORCID: 0000-0003-1634-6674  
**SECRETARIA**



Mtro. Emerson Junior Polino Puente  
DNI: 45867323  
Código ORCID: 0000-0003-2131-8547  
**VOCAL**



# UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: ANABEL SARA ROJAS RÍOS, de la investigación titulada "Síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024", con asesor(a) LILIANA VICTORIA CORONADO CHANG, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 1630-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 22 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 19 de marzo de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO  
D.N.I.: 47074047  
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO  
D.N.I.: 40618286  
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

# 107. Rojas Ríos, Anabel Sara.docx

## INFORME DE ORIGINALIDAD

**22%**

INDICE DE SIMILITUD

**22%**

FUENTES DE INTERNET

**12%**

PUBLICACIONES

**14%**

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	5%
2	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="http://repositorio.udh.edu.pe">repositorio.udh.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca Trabajo del estudiante	1%
5	<a href="http://www.dspace.uce.edu.ec">www.dspace.uce.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://repositorio.unemi.edu.ec">repositorio.unemi.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="http://cybertesis.unmsm.edu.pe">cybertesis.unmsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO

D.N.I.: 47074047

cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO

D.N.I.: 40618286

cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

## **DEDICATORIA.**

Dedico este logro con infinita gratitud a Dios por brindarme la fuerza, sabiduría y las bendiciones para cumplir cada etapa de este proceso.

Dedico este logro con mucho amor a mi mamá, Sara Ríos Utia, por ser mi pilar en los momentos difíciles, por brindarme su apoyo incondicional, por su constante motivación e innumerables sacrificios que ha hecho para que pudiera alcanzar mis metas. Este logro es también el reflejo de su dedicación y respaldo constante.

Dedico este logro a mi querido hermano Jhonattan, por su apoyo incondicional y ser quien siempre anhela lo mejor para mí.

## **AGRADECIMIENTO**

Primero que todo, agradezco a Dios por brindarme las fuerzas, la sabiduría y la guía necesaria a lo largo de este proceso. Su presencia en cada momento ha sido mi mayor fuente de inspiración y esperanza.

Mi más sincero agradecimiento a mi asesora, la Licenciada Coronado Chang, Lilliana Victoria, por su valioso apoyo, dedicación y las útiles sugerencias que me ofreció. Su orientación y compromiso fueron fundamentales para el desarrollo de este trabajo.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi familia, especialmente a mi mamá, Sarita, y a mis seres queridos, por su amor, paciencia y apoyo incondicional durante todo este proceso. Este logro es el reflejo de su esfuerzo y confianza.

Finalmente, agradezco a la Universidad Nacional Agraria de la Selva por su valiosa colaboración en este proyecto, facilitando el acceso a la información necesaria y permitiendo la realización de las encuestas al personal administrativo. Sin su apoyo, este trabajo no habría sido posible.

# ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
CAPÍTULO I.....	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	15
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	15
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	15
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
CAPÍTULO II.....	17
MARCO TEÓRICO .....	17
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
2.2. BASES TEÓRICAS.....	19
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	25

2.4. HIPÓTESIS.....	26
2.5. VARIABLES .....	27
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	28
CAPÍTULO III.....	31
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	31
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	31
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	32
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	33
CAPÍTULO IV.....	35
RESULTADOS .....	35
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS .....	35
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS ..	59
CAPÍTULO V.....	63
DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	63
CONCLUSIONES .....	66
RECOMENDACIONES.....	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	69
ANEXOS.....	77

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables .....	28
Tabla 2 Población .....	32
Tabla 3 Muestra .....	33
Tabla 4 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo .....	35
Tabla 5 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo, me siento fatigado .....	35
Tabla 6 Me siento frustrado/a en mi trabajo.....	36
Tabla 7 Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa .....	37
Tabla 8 Siento que trabajar todo el día con alumnos, me genera un gran esfuerzo y me cansa .....	38
Tabla 9 Siento que mi trabajo me he hecho más duro con la gente .....	40
Tabla 10 Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas .....	40
Tabla 11 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente .....	42
Tabla 12 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo .....	42
Tabla 13 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada .....	44
Tabla 14 Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender .....	45
Tabla 15 Me siento muy enérgico en mi trabajo .....	46
Tabla 16 Esta organización significa personalmente mucho para mí .....	47
Tabla 17 Me siento ligado(a) emocionalmente a mi institución.....	48
Tabla 18 Me siento como parte de una familia en esta institución.....	49
Tabla 19 Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella .....	50
Tabla 20 Siento que tengo pocas opciones de trabajo en otras instituciones u organizaciones .....	51
Tabla 21 Trabajar en esta institución, es para mí una necesidad más que un deseo .....	52

Tabla 22 Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí .....	53
Tabla 23 Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta empresa .....	54
Tabla 24 Considero que no le debo algo a la institución.....	55
Tabla 25 No considero tener obligación alguna con la institución.....	56
Tabla 26 No estoy preocupado de lo que pudiera suceder si renunciara a mi trabajo sin tener otra alternativa .....	57
Tabla 27 Ahora, aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar mi organización.....	58
Tabla 28 Prueba de normalidad.....	59
Tabla 29 Correlación del síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos .....	60
Tabla 30 Correlación de la dimensión desgaste emocional del síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos .....	60
Tabla 31 Correlación de la dimensión despersonalización del síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos .....	60
Tabla 32 Correlación de la dimensión realización personal del síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos .....	61

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo .....	35
Figura 2 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo, me siento fatigado .....	36
Figura 3 Me siento frustrado/a en mi trabajo .....	37
Figura 4 Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa .....	38
Figura 5 Siento que trabajar todo el día con alumnos, me genera un gran esfuerzo y me cansa .....	39
Figura 6 Siento que mi trabajo me he hecho más duro con la gente .....	40
Figura 7 Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas .....	41
Figura 8 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente .....	42
Figura 9 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo .....	43
Figura 10 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada .....	44
Figura 11 Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender .....	45
Figura 12 Me siento muy enérgico en mi trabajo .....	46
Figura 13 Esta organización significa personalmente mucho para mí .....	47
Figura 14 Me siento ligado(a) emocionalmente a mi institución .....	48
Figura 15 Me siento como parte de una familia en esta institución.....	49
Figura 16 Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella.....	50
Figura 17 Siento que tengo pocas opciones de trabajo en otras instituciones u organizaciones .....	51
Figura 18 Trabajar en esta institución, es para mí una necesidad más que un deseo .....	53
Figura 19 Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí .....	53

Figura 20 Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta empresa .....	55
Figura 21 Considero que no le debo algo a la institución .....	55
Figura 22 No considero tener obligación alguna con la institución .....	56
Figura 23 No estoy preocupado de lo que pudiera suceder si renunciara a mi trabajo sin tener otra alternativa .....	58
Figura 24 Ahora, aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar mi organización.....	59

## RESUMEN

El presente estudio planteó como objetivo general determinar la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024. En lo referente al marco metodológico, la investigación fue cuantitativa con alcance correlacional y diseño no experimental de corte transversal; la población y muestra estuvo comprendida por 171 y 119 trabajadores del área administrativa respectivamente, por lo cual se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple; así también, se ha utilizado la encuesta como técnica de recolección de datos y se aplicaron dos cuestionarios como instrumentos. Los hallazgos pusieron en evidencia las dimensiones del síndrome de burnout: Desgaste emocional ( $r = .717$ ), despersonalización ( $r = .626$ ) y realización personal ( $r = .634$ ), se relacionan con el compromiso organizacional porque la significación fue  $.000$ . Se concluye que existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y compromiso organizacional, debido a que el valor de significación fue  $.000$  y el coeficiente de correlación fue positivo fuerte equivalente a  $.822$ .

**Palabras clave:** Bienestar emocional, compromiso organizacional, síndrome de burnout, realización personal, trabajadores administrativos.

## ABSTRACT

The general objective of this study was to determine the relationship between burnout syndrome and organizational commitment in administrative workers of the Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024. Regarding the methodological framework, the research was quantitative with correlational scope and non-experimental cross-sectional design; the population and sample consisted of 171 and 119 workers in the administrative area respectively, so simple random probability sampling was used; also, the survey was used as a data collection technique and two questionnaires were applied as instruments. The findings showed that the dimensions of burnout syndrome: emotional exhaustion ( $r = .717$ ), depersonalization ( $r = .626$ ) and personal fulfillment ( $r = .634$ ), are related to organizational commitment because the significance was  $.000$ . It is concluded that there is a significant relationship between burnout syndrome and organizational commitment, because the significance value was  $.000$  and the correlation coefficient was strong positive equivalent to  $.822$ .

**Keywords:** Emotional well-being, organizational commitment, burnout syndrome. personal fulfillment, administrative workers

# INTRODUCCIÓN

La presente investigación se ha centrado en explorar la manera en la que el síndrome de burnout se asocia con el compromiso del personal administrativo frente a la institución; por cuanto, en el contexto laboral donde la continua presencia de estrés y excesiva carga de trabajo tiene una repercusión negativa en el bienestar mental y desempeño, este síndrome es considerado como un problema que disminuye la capacidad productiva del personal, si no que impacta también de manera negativa en su sentido de pertenencia y motivación durante la realización de sus labores.

Por tanto, esta investigación comprende los siguientes apartados:

Capítulo I Problema de investigación: Se detalla la problemática en un contexto internacional, nacional y local; además, se plantean los problemas y objetivos, redactando también la justificación y viabilidad de la investigación.

Capítulo II Marco teórico: Se exponen los estudios desarrollados a distintos niveles; también, se presentan las bases teóricas que sustentan la evaluación de variables, definiciones conceptuales, hipótesis, variables y la operacionalización de las variables.

Capítulo III Metodología de la investigación: Se pone en manifiesto sobre el tipo de investigación, población y muestra, técnica e instrumento para recoger información de manera confiable y oportuna.

Capítulo IV Resultados: Se muestra los hallazgos obtenidos después del procesamiento de los datos recogidos, así como la contrastación de las hipótesis según la información estadística de las pruebas de correlación.

Capítulo V Discusión de resultados: Se desarrolla la discusión de los hallazgos obtenidos con los antecedentes y marco teórico.

Finalmente, se exponen las conclusiones elaboradas según los hallazgos, seguidamente las recomendaciones acordes con la problemática de estudio, después se exponen las referencias bibliográficas, finalmente se expone los anexos del estudio.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el entorno laboral, el síndrome de burnout es una problemática latente que afecta el bienestar y rendimiento del personal en una organización; además, en los centros educativos de nivel superior, donde la carga de trabajo administrativo y presión resulta constante, este síndrome repercute significativamente en el compromiso de los trabajadores por brindar un servicio de calidad (Agustina et al., 2022). En tanto, la aparición de sucesos inesperados como la pandemia por la COVID-19 ha generado que los síntomas asociados con el síndrome de burnout aumentaron su presencia en mayor medida, por cuanto incrementó en un 70% en los trabajadores de EE.UU. (Pérez-Luño et al., 2022); y esto generó que la carga laboral incrementa aceleradamente, exigiendo la rápida adaptación por parte del personal frente a las nuevas tareas (Sciepora y Linos, 2022).

De igual manera, en Latinoamérica, un informe presentado por Melo (2023) expuso que, en promedio, el 48% de trabajadores experimentó los síntomas del burnout en algún momento de su vida laboral principalmente por la carga excesiva de trabajo (21%) y trato del jefe inmediato (18%), mientras que el 52% sintió la falta de energía para ejecutar sus tareas, el 41% percibió negatividad de forma continua y el 23% advirtió la reducción de su efectividad; además, se reconoció a Argentina como el país que registró mayor índice de burnout debido a que el 94% del personal presentó algún síntoma del síndrome, seguido por Chile y Ecuador con un 91% y 83% respectivamente.

En efecto, este escenario resulta desfavorable para las organizaciones, por cuanto el reporte elaborado por Juárez (2022) ha dejado en evidencia que un 80% de los trabajadores no se encuentra comprometido con las labores que lleva a cabo dentro de su centro laboral, además el 70% mencionó que una de las razones por las cuales existe esta falta de compromiso con la organización está asociada principalmente con la ausencia de liderazgo por parte de su jefe inmediato, demostrando así la poca probabilidad de que el personal disfrute el cargo que ocupa, ejecute efectivamente cada una de sus

labores encomendadas, contribuya con el buen funcionamiento de la institución y su desarrollo continuo.

Mientras tanto, en Perú, este síndrome ha reflejado un crecimiento de 12% en los trabajadores durante el último año de evaluación, puesto que se registró que el 78% de la población experimentó los síntomas durante la ejecución de sus labores dentro de su centro laboral (Chávez, 2023). Igualmente, se reportó que los peruanos son quienes trabajan por una cantidad mayor de tiempo, en vista de que el 45% de trabajadores labora entre 45 y 50 horas a la semana, mientras que un 63% realiza horas extras a su jornada laboral, lo cual incrementa la posibilidad de que el personal experimente agotamiento mental, físico y emocional de forma permanente (Sección Bienestar, 2022).

Finalmente, en el ámbito local, el estudio se centra en estudiar la realidad de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, la misma que incentiva el desarrollo de la capacidad de liderazgo y excelencia mediante la formación de un profesional competente. No obstante, se percibe que esta institución educativa de nivel superior está afrontando serias deficiencias asociadas con el desgaste emocional como la práctica continua de una actitud pesimista, constante desilusión o frustración durante la realización de sus funciones; por otro lado, respecto a la despersonalización, se evidencia que brindan un trato indiferente hacia los demás actores educativos y no tienen interés en conocer las necesidades de las personas que se encuentran a su alrededor; por último, referente a la realización personal, no se centran en entender las emociones de los otros ni experimentan entusiasmo para interactuar con los demás.

Por tal motivo, se prevé que estos sucesos repercuten en el compromiso de los trabajadores administrativos, debido a que genera una reducción de la disposición del personal, incrementa la fatiga, aumenta la probabilidad de que se cometan errores durante la realización de sus labores, deteriora el clima laboral, dificulta el cumplimiento de responsabilidades y compromisos de naturaleza administrativa, etc. En ese sentido, para abordar estas deficiencias resulta indispensable realizar este estudio para mejorar el entorno de trabajo, incentivar el compromiso organizacional y velar por el bienestar del personal.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿De qué manera se relaciona el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿De qué manera el desgaste emocional se relaciona con el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024?
- ¿De qué manera la despersonalización se relaciona con el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024?
- ¿De qué manera la realización personal se relaciona con el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024?

## **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Establecer la relación entre el desgaste emocional y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024.
- Establecer la relación entre la despersonalización y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024.
- Establecer la relación entre la realización personal y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

Posee valor teórico, por cuanto enriqueció el cuerpo de conocimientos existentes sobre las variables, por lo que fue posible estudiar profundamente aspectos cruciales sobre estas e identificar los componentes que se consideraron para su medición.

### **1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

De igual modo, tuvo implicancias prácticas, dado que contribuyó con la adecuada gestión del talento humano en la institución educativa de nivel superior, previa identificación de sus factores, y su afectación en el compromiso en el entorno laboral.

### **1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

Por último, en relación con su utilidad metodológica, el estudio se consideró como una guía para la elaboración de nuevas investigaciones, además de que proporcionó una perspectiva integral sobre la problemática observada en el ámbito local y facilitó su análisis comparativo con otras realidades.

## **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Una de las limitaciones del estudio estuvo asociada con la muestra, puesto que se consideraron exclusivamente a aquellos colaboradores del área administrativa de la institución seleccionada, lo que pudo representar una restricción para generalizar los resultados a otra institución educativa. Así también, otra limitación se relaciona con la temporalidad, debido a que la investigación fue transversal, lo que significa que no se efectuó un análisis sobre el comportamiento de las variables en un tiempo prolongado.

## **1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Esta investigación fue viable y adecuada para su ejecución, ya que se contó con información precisa y esencial, así como con los recursos tecnológicos y básicos requeridos. Además, se dispuso de una amplia bibliografía y de los instrumentos necesarios para su desarrollo. Igualmente, se contaron con los recursos económicos suficientes y con el tiempo apropiado para garantizar su realización.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Flores et al. (2023) llevaron a cabo un estudio en Ecuador y mencionan como objetivo analizar la manera en la que el síndrome se asocia con el clima de una organización, se aplicó una metodología de tipo descriptivo - correlacional, donde se empleó cuestionarios a 44 trabajadores. El estudio concluye que, a pesar de la existencia de colaboradores con síndrome de burnout en todas las fases, teniendo mayor presencia a fase leve, aún existía un clima organizacional muy positivo, pues el 77.27% de ellos consideraba que su jefe le motivaba y apoyaba en su desarrollo tanto personal como profesional; asimismo, el 43% se encuentra orgulloso de su trabajo, lo cual aumenta el nivel de compromiso, contribuyendo en el cumplimiento eficiente de los objetivos. Por ese motivo, las variables se encuentran relacionadas, aunque la correlación entre ellas es baja; presentando  $\rho = 0.099$  y una sig.  $> 0.05$ .

Orozco-Solis et al. (2022) realizaron una investigación en Colombia, y tiene como propósito determinar la manera en la que el comportamiento organizacional se relaciona con la salud mental de los colaboradores de una institución educativa superior, cuya metodología es cuantitativo, transversal y no experimental, en la cual 279 trabajadores de universidades brindaron su punto de vista a través de cuestionarios. Concluyendo que las dimensiones de la salud mental se relacionan con el compromiso; en particular, se observa una correlación positiva con la dimensión espiritual ( $\rho=0.24$ ), cognitiva ( $\rho=0.42$ ), comportamental ( $\rho=0.70$ ) y socioafectiva ( $\rho=0.73$ ), sugiriendo que su buen estado favorece el compromiso. En ese sentido, la salud mental, y sus dimensiones: interacciones a nivel socioafectivo y espiritual, son factores que se asocian con el compromiso organizacional.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Mendoza (2022) ha efectuado un estudio en Lima, como propósito se estableció la manera en la que el burnout se relaciona con el compromiso organizacional del personal en las universidades privadas, por lo que realizó un estudio cuantitativo, correlacional y transversal, incluyendo la participación de 274 sujetos, quienes contribuyeron al estudio completando encuestas. En conclusión, se pudo evidenciar que los participantes presentaron un nivel alto de síndrome de Burnout, afectando así el nivel de compromiso de los colaboradores; ahondado a ello, se encontró que el compromiso organizacional se relaciona con las dimensiones del burnout, siendo estas el agotamiento emocional ( $\rho=0.87$ ), la despersonalización ( $\rho=0.75$ ) y la falta de realización personal ( $\rho=0.91$ ). Es por ello por lo que se encontró una significativa relación entre las variables, pues p-valor inferior a 0.05.

Rivera (2021) llevó a cabo una investigación en Huaral, cuyo propósito es determinar la forma en la que el síndrome se relaciona con el compromiso organizacional, por lo que desarrollaron un artículo científico de enfoque cuantitativo, básico, descriptivo-correlacional, estuvo conformado por una muestra de 323 trabajadores de una institución pública, quienes llenaron cuestionarios. Concluyendo que los sujetos han presentado un nivel moderado de síndrome de burnout, haciendo que el compromiso que poseen con la organización sea regular, con un 57%; a su vez, se detectó que el compromiso en una organización se relaciona con el agotamiento emocional ( $\rho=-0.705$ ), despersonalización ( $-0.725$ ) y la realización personal ( $-0.695$ ). De ese modo, quedó demostrado que el síndrome de burnout y compromiso están directamente relacionadas (sig. de 0.000;  $\rho = -0.760$ ).

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

Perea (2022) realizó una investigación en la ciudad de Tingo María, determinando que, si el síndrome se asocia con la sobrecarga en el trabajo, por lo que llevó a cabo una investigación analítica - observacional y de corte transversal, donde la muestra estuvo

constituida por 15 trabajadores de la organización, quienes dieron a conocer su percepción a través de cuestionarios. Menciona como conclusiones en un primer momento, se percibe que el nivel de burnout en el 26.7% del personal registra una tendencia alta, y esto se debe principalmente por la excesiva carga de trabajo y ausencia de un clima laboral agradable. Por tanto, se pudo observar que las variables se asocian directa y considerablemente desde un enfoque estadístico ( $p = 0,000$ ), según la prueba de  $\text{Chi}^2$ .

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. SÍNDROME DE BURNOUT**

- **DEFINICIONES**

Suele ser representado a través del estado negativo que experimenta un empleado o colaborador frente a la excesiva carga de trabajo, situaciones de estrés o conflictos internos que afectan directamente su estado mental (Vásquez-Manrique et al., 2014).

El burnout laboral se ha asociado con absentismo, disminución de la productividad, compromiso organizacional, motivación y satisfacción, reducción de la salud física y mental y afectación de la calidad del trabajo (Leitão et al., 2021, p.2425).

- **TEORÍAS**

Teoría sociocognitiva: Hace énfasis en la autoeficacia, es decir, la confianza que tenemos en nosotros mismos para superar ciertos obstáculos que se nos presentan en nuestro centro laboral, la misma que cumple un rol fundamental porque un bajo nivel de esta confianza incrementa el riesgo de padecer burnout y genera incapacidad en el manejo de las demandas laborales (Shakeel et al., 2022).

Teoría del estrés: Postula que el burnout surge como resultado de una exposición bastante prolongada a tensiones en el trabajo, pues se desarrolla cuando las exigencias del trabajo superan la capacidad del individuo, generando una sensación de impotencia, desgaste emocional, distanciamiento, insuficiencia e ineficacia (Almén, 2021).

- **CONSECUENCIAS**

A continuación, se detallan las consecuencias que se pueden presentar en las personas que padecen este síndrome. Desde una perspectiva física del individuo, se manifiesta a través de dolores crónicos, trastornos del sueño y debilitamiento del sistema inmunológico; por otro lado, la salud mental se ve afectada con el posible desarrollo de trastornos como ansiedad y depresión, que vienen acompañados de una profunda pérdida de motivación y autoestima (Bayes et al., 2021).

En tanto, en la organización, disminuye el rendimiento laboral, acompañado de un incremento de errores y retrasos en la presentación de los deberes; el clima laboral se deteriora dado que el ambiente se vuelve tenso; además, aumentan los nuevos empleados, lo que conlleva costos adicionales; como efecto, la organización enfrenta un impacto financiero adverso y disminución en su capacidad para afrontar desafíos y mantener su competitividad (Bayes et al., 2021).

## **DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT**

### **D1: Desgaste emocional**

Hace referencia al sentimiento que experimenta un individuo cuando está cansado o sobrecargado a causa de la demanda laboral, suscitando que experimente agotamiento (Bridgeman et al., 2018).

### **INDICADORES:**

- **Actitud emocional**

Es la sensación de cansancio que experimenta una persona frente a los sucesos negativos que se presentan en su centro de trabajo (Fesun et al., 2020).

- **Sentimiento en relación con el trabajo y sus compañeros**

Se presenta cuando el empleado experimenta un desapego y ausencia de conexión con las personas que están en su entorno de trabajo, siendo reflejado a través de la apatía (Durán et al., 2018).

- **Sentimiento en relación con las funciones que desempeña**

Se presenta cuando un individuo experimenta una carga de trabajo excesiva durante la realización de sus funciones y no logra sentirse satisfecho con eso (Gallardo-López et al., 2019).

## **D2: Despersonalización**

En caso de que el colaborador se comporte manera negativa para distanciarse de la interacción social (Guerrero-Topete et al., 2022).

### **INDICADORES:**

- **Trato a las personas**

Una persona trata a los demás de modo frío o distante, lo que reduce su calidad de interacción personal (Escudero-Escudero et al., 2020).

- **Sensibilidad al ejercer la profesión**

Existe una pérdida de la sensibilidad hacia una emoción o necesidad, lo que se refleja en una actitud deshumanizada o mecanizada, lo que genera la pérdida de conexión emocional (Salgado et al., 2018).

- **Preocupación por los demás**

Esta preocupación por las demandas o situaciones que atraviesan otras personas se reduce de manera notable, suscitando la falta de interés por el bienestar de los demás (Rivera et al., 2018).

## **D3: Realización personal**

Puede manifestarse a través de la percepción que tiene un trabajador ante la obtención de las competencias esperadas o logro de los resultados deseados (Bedoya et al., 2020).

### **INDICADORES:**

- **Empatía**

Representa la capacidad que poseen los individuos para ponerse en el lugar de los demás, así como comprender sus emociones y requerimientos (Salcedo et al., 2020).

- **Actitud emocional frente a los problemas**

Usualmente, presenta una tendencia negativa y produce impotencia por la idea de que los problemas no tienen una solución (Raspa et al., 2019).

- **Actitud al trabajar en contacto con personas**

Produce una actitud poco adecuada, donde la interacción se refleja como una carga adicional y no como oportunidad para crecer o interactuar con los demás (Rivera et al., 2019).

## **2.2.2. COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

- **DEFINICIONES**

Está comprendido por una serie de acciones y actitudes que permiten que el empleado se esfuerce por mantener una relación positiva con la institución a la que pertenece, lo que implica la aceptación de los desafíos y oportunidades que puedan presentarse (Ávila & Pascual, 2020).

Es la fuerza relativa de la identificación y la participación de un individuo en una organización particular, considerado por algunos como la actitud global de un empleado hacia su organización (Murray & Holmes, 2021, p.3163).

- **TEORÍAS**

Teoría de la equidad: Está vinculada con el compromiso al centrarse en cómo los empleados perciben la equidad en sus relaciones laborales, es decir, el compromiso tiende a crecer cuando perciben que sus esfuerzos están en armonía con las de sus colegas; sin embargo, si este equilibrio no se evidencia en la estadía en el puesto, la satisfacción y lealtad puede decaer, lo que resalta la necesidad de manejar de manera adecuada la percepción de igualdad, asegurando un ambiente laboral justo y manteniendo el compromiso (Davlembayeva et al., 2021).

Teoría del intercambio social: Sostiene que las relaciones se construyen con base en un intercambio en el que se buscan beneficios recíprocos con el objetivo de maximizar las recompensas; por tanto, se sienten más comprometidos cuando perciben que las recompensas y el reconocimiento compensan sus esfuerzos y sacrificios, debido a que

ellos manifiestan que el equilibrio entre lo que reciben y aportan es clave para mantener su motivación (Zagenczyk et al., 2021).

- **BENEFICIOS**

Su presencia proporciona estos beneficios: Promoción de un ambiente de trabajo saludable, positivo y cooperativo, basado en el fortalecimiento de la relación entre los empleados y crea un entorno animado. Asimismo, permite el fortalecimiento de la imagen institucional, puesto que un alto nivel de compromiso mejora la reputación de la institución. También, incrementa la productividad, porque la dedicación y el esfuerzo que los empleados se evidencia en la eficiencia y productividad. Finalmente, optimiza los recursos, dado que mientras los empleados estén comprometidos con la institución, existe una mínima probabilidad de que busquen otro empleo (Benkarim & Imbeau, 2021).

## **DIMENSIONES DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

### **D1: Compromiso afectivo**

Está referido con la relación emocional que puede desarrollar un colaborador con la institución, lo que contribuye con la identificación con sus metas y principios (McCormick & Donohue, 2019).

#### **INDICADORES:**

- **Sentimiento de pertenencia**

Se refleja con la sensación que experimenta un individuo cuando se identifica con una organización, pues se siente parte de esta (Manzano, 2019).

- **Vinculación afectiva**

Es un vínculo emocional que tiene un individuo con una organización, por cuanto experimenta una conexión con las labores que realiza y el propósito de la organización (Prieto et al., 2018).

- **Solidaridad con los problemas organizacionales**

Está representado mediante la disposición de un empleado para brindar su apoyo y afrontar los retos complejos en la organización (Canal et al., 2023).

## **D2: Compromiso de continuidad**

Está basado en el punto de vista sobre los costos relacionados con dejar de pertenecer a la institución (Khan et al., 2021).

### **INDICADORES:**

- **Deseo de permanencia**

Representa la inclinación de un individuo por continuar perteneciendo a una organización debido a su conveniencia (Araya-Pizarro et al., 2020).

- **Dificultad para conseguir nuevo empleo**

Esto implica el reconocimiento por parte del empleado de la dificultad de obtener un nuevo trabajo que presente mejor o similares condiciones laborales (Bernal et al., 2021).

- **Necesidad de tener una fuente de ingresos estable**

Se refleja a través de la seguridad y motivación de naturaleza económica que brinda la organización, por lo que su permanencia se asocia con la necesidad de percibir ingresos (Gastelu & Arce, 2021).

## **D3: Compromiso normativo**

Hace referencia a la emoción de continuar formando parte de la institución porque consideran que es una decisión correcta o porque deben retribuirla por los beneficios recibidos (Campbell et al., 2018).

### **INDICADORES:**

- **Sentimiento de obligación de permanencia**

Se presenta cuando un individuo considera que debe permanecer en la organización por un motivo de agradecimiento o lealtad (Aldana et al., 2018).

- **Sentimiento de obligación hacia las personas**

Se relaciona con la obligación moral que tiene un empleado hacia sus compañeros o junta directiva de la organización, por cuanto siente la obligación de no abandonar su cargo (Calderón-Díaz, 2022).

- **Sentimiento de retribución**

Se presenta cuando un colaborador siente el compromiso de retribuir o compensar la inversión realizada en él con su permanencia en la organización (Alvarez & Reyes, 2019).

### 2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

1. **Absentismo:** Hace referencia a la ausencia frecuente de un empleado a su centro laboral durante su jornada sin contar con un motivo justificado, por lo cual afecta la realización normal y continua de sus labores encomendadas (Mayfield et al., 2020).
2. **Ambiente de trabajo:** Está comprendido por el escenario que involucra un aspecto físico, emocional, social y organizativo de una institución donde un empleado ejecuta sus tareas, por lo cual tienen una repercusión en su rendimiento y estado (Hasan et al., 2020).
3. **Bienestar emocional:** Representa el estado mental y equilibrio que tiene un individuo, abarcando su capacidad para manejar y expresar de manera adecuada una emoción, mantener una relación saludable y afrontar un desafío con resiliencia (Ripp et al., 2020).
4. **Bienestar organizacional:** Está representado por el estado emocional y físico que experimenta un empleado en una institución, además de involucrar también su perspectiva referente a la calidad de vida que experimenta en relación con su trabajo (Tay et al., 2023).
5. **Clima organizacional:** Es el punto de vista que comparten los integrantes de una organización en relación con el ambiente laboral, el cual abarca elementos asociados con la cultura, lineamientos aplicables, procesos y valores (Anderson et al., 2020).
6. **Estrés laboral:** Es la respuesta psicológica y física de un empleado frente a una demanda excesiva de trabajo, la misma que supera

considerablemente sus capacidades; por tanto, repercute directamente en el individuo y su organización (Bui et al., 2021).

- 7. Motivación:** Se refiere al deseo o interés que tiene un empleado para laborar de manera eficiente basándose en la efectividad y satisfacción, donde los incentivos internos y externos representan un factor representativo (Muhammad & Ajmal, 2021).
- 8. Productividad:** refleja la efectividad con la que un empleado ejecuta sus tareas o compromisos en el tiempo fijado y empleando los medios necesarios, lo que contribuye considerablemente en la generación de valor a favor de la organización (Van & Jensen, 2023).
- 9. Salud mental:** Es el estado de bienestar que experimenta un individuo, desde una perspectiva emocional, por lo que debe manejar de forma adecuada la tensión y demanda de la vida cotidiana, crear una relación saludable, desarrollar su capacidad productiva y velar por el desarrollo de su comunidad (Greenberg, 2020).
- 10. Satisfacción laboral:** Es el nivel de confort que el personal experimenta con el trabajo que ejecutan y las condiciones en la que se prestan los servicios, pues su presencia aumenta la motivación, productividad y lealtad (Rahmadhani et al., 2024).
- 11. Sobrecarga de trabajo:** Se refiere a la cantidad excesiva de tareas, compromisos y responsabilidades que debe cumplir un determinado empleado, por lo que esto provoca daños físicos y psicológicos (Rotenstein et al., 2023).

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. Hipótesis general**

- Existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- Existe una relación significativa entre el desgaste emocional y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024.

- Existe una relación significativa entre la despersonalización y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024.
- Existe una relación significativa entre la realización personal y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024.

## **2.5. VARIABLES**

### **VARIABLE 1**

**X: Síndrome de burnout**

#### **DIMENSIONES**

- Desgaste emocional
- Despersonalización
- Realización personal

### **VARIABLE 2**

**Y: Compromiso organizacional**

#### **DIMENSIONES**

- Compromiso afectivo
- Compromiso de continuidad
- Compromiso normativo

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Síndrome de burnout	Suele ser representado a través del estado negativo que experimenta un empleado o colaborador frente a la excesiva carga de trabajo, situaciones de estrés o conflictos internos que afectan directamente su estado mental (Vásquez-Manrique et al., 2014).	Este síndrome fue medido a través de un cuestionario que integró los componentes: desgaste emocional, despersonalización y realización personal, así como sus respectivos indicadores.	Desgaste emocional  Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Actitud emocional.</li> <li>▸ Sentimiento en relación con el trabajo y sus compañeros.</li> <li>▸ Sentimiento en relación con las funciones que desempeña.</li> <li>▸ Trato a las personas.</li> <li>▸ Sensibilidad al ejercer la profesión.</li> <li>▸ Preocupación por los demás.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.</li> <li>2. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo, me siento fatigado.</li> <li>3. Me siento frustrado/a en mi trabajo.</li> <li>4. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.</li> <li>5. Siento que trabajar todo el día con alumnos, me genera un gran esfuerzo y me cansa.</li> <li>6. Siento que mi trabajo me he hecho más duro con la gente.</li> <li>7. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas</li> <li>8. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.</li> </ol>	Ordinal

Compromiso organizacional	<p>Está comprendido por una serie de acciones y actitudes que permiten que el empleado se esfuerce por mantener una relación positiva con la institución a la que pertenece, lo que implica la aceptación de los desafíos y oportunidades que puedan</p>	<p>Este compromiso fue medido a través de un cuestionario que integró los componentes: afectivo, continuidad y normativo, así como sus respectivos indicadores.</p>	Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatía.</li> <li>• Actitud emocional frente a los problemas.</li> <li>• Actitud al trabajar en contacto con personas.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.</li> <li>10. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.</li> <li>11. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.</li> <li>12. Me siento muy enérgico en mi trabajo.</li> </ol>
			Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentimiento de pertenencia.</li> <li>• Vinculación afectiva.</li> <li>• Solidaridad con los problemas organizacionales.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Esta organización significa personalmente mucho para mí.</li> <li>2. Me siento ligado(a) emocionalmente a mi institución.</li> <li>3. Me siento como parte de una familia en esta institución.</li> <li>4. Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella.</li> </ol>
			Compromiso de continuidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deseo de permanencia.</li> <li>• Dificultad para conseguir nuevo empleo.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Siento que tengo pocas opciones de trabajo en otras instituciones u organizaciones.</li> </ol>

---

presentarse (Ávila & Pascual, 2020).

Compromiso  
normativo

- Necesidad de tener una fuente de ingresos estable.
  - Sentimiento de obligación de permanencia.
  - Sentimiento de obligación hacia las personas.
  - Sentimiento de retribución.
6. Trabajar en esta institución, es para mí una necesidad más que un deseo.
  7. Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.
  8. Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta empresa
  9. Considero que no le debo algo a la institución.
  10. No considero tener obligación alguna con la institución.
  11. No estoy preocupado de lo que pudiera suceder si renunciara a mi trabajo sin tener otra alternativa.
  12. Ahora, aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar mi organización.
-

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.1.1. ENFOQUE**

La investigación fue cuantitativa porque resultó fundamental emplear un programa estadístico para obtener el valor de significación asintótica, así como el coeficiente de correlación rho de Spearman o r de Pearson, para determinar si el síndrome de burnout se relaciona con el compromiso organizacional. En ese sentido, Yucra y Bernedo (2020) han manifestado que estas investigaciones permiten el desarrollo de la prueba de las hipótesis formuladas a través del análisis estadístico de los datos numéricos, además de obtener una data precisa y confiable en base con la percepción de los participantes sobre la problemática.

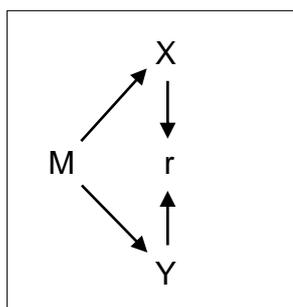
##### **3.1.2. ALCANCE O NIVEL**

La investigación presentó un alcance correlacional, puesto que buscaron observar el comportamiento de ambas variables en un ámbito específico y medir el grado en el que se relacionan. Por tanto, Ramos-Galarza (2020) reconocen que estas investigaciones están enfocadas en evaluar las variables y conocer de qué manera una repercute en otra.

##### **3.1.3. DISEÑO**

La investigación expuso un diseño no experimental de corte transversal, en vista de que se evaluó la tendencia del síndrome de burnout y compromiso organizacional en la institución objeto de estudio, en función a los hechos o circunstancias que acontecieron durante un periodo de tiempo específico. En efecto, de acuerdo con Manterola et al. (2019), este diseño de investigación permite estudiar la conducta de las variables durante un momento concreto sin efectuar algún tipo de manipulación o alteración de sus elementos o cualidades, permitiendo así su evaluación y análisis en su entorno natural.

El esquema representativo de este diseño fue el siguiente:



Donde:

X: Síndrome de burnout

Y: Compromiso organizacional

M: Muestra.

r: Relación entre las variables.

## 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1. POBLACIÓN

Estuvo representada por 171 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, los cuales tienen más de 18 años y fueron contratados para prestar sus servicios profesionales a la institución durante el 2024:

**Tabla 2**

*Población*

Modalidad contractual	Cantidad
CAS	57
Decreto Legislativo N°276	57
Nombrados	57
Total	171

*Nota.* Registro de la Universidad

### 3.2.2. MUESTRA

Se ha empleado el muestreo probabilístico aleatorio simple; por tanto, estuvo integrada por 119 trabajadores administrativos de la Universidad seleccionada para el estudio, según el resultado obtenido de la fórmula para muestras finitas expuesta a continuación:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Z (95%)= 1.96

E= 0.05

p (% de éxito) = 0.5

q (% de fracaso) = 0.5

N (Población) = 171

Es así como:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(171)}{(0.05)^2(171 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 119$$

Por tanto, la distribución de los colaboradores se efectuó así:

**Tabla 3**

*Muestra*

Modalidad contractual	Cantidad
CAS	40
Decreto Legislativo N°276	40
Nombrados	39
Total	119

*Nota.* Registro de la Universidad

### **3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

Se usó como técnica a la encuesta porque su estructura contribuye con el recojo de datos de un grupo de individuos implicados de manera directa con el problema, por cuanto los ítems que se plantean favorecen a la obtención de datos para analizar los hechos (Feria et al., 2020). Asimismo, se usó como instrumento al cuestionario, el cual es un listado de enunciados estructurados que buscan conocer el punto de vista de diferentes individuos para extraer información sobre la problemática de estudio (Terán-Bustamante et al., 2020).

En concordancia con esto, se aplicaron estos cuestionarios:

Maslach Burnout Inventory (MBI): El instrumento creado por Maslach & Jackson (1981) propuso como objetivo medir la presencia del síndrome considerando sus dimensiones: Desgaste emocional

(Ítem 1 al 4), despersonalización (Ítem 5 al 8) y realización personal (Ítem 9 al 12); por tanto, las respuestas fueron planteadas según la Escala de Likert con valores desde 0 Nunca hasta 6 Todos los días. Su fiabilidad se obtuvo a través del índice de alfa de Cronbach, el cual obtuvo 0.822 como resultado.

Escala del compromiso organizacional: El instrumento creado por Meyer & Allen (1991) propuso como objetivo evaluar el compromiso organizacional considerando sus dimensiones: Afectivo (Ítem 1 al 4), de continuidad (Ítem 5 al 8) y normativo (Ítem 9 al 12); por tanto, las respuestas fueron planteadas según la Escala de Likert con valores desde 1 Totalmente en desacuerdo hasta 7 Totalmente de acuerdo. En tanto, la confiabilidad del instrumento se obtuvo mediante el índice de Alfa de Cronbach, el cual obtuvo 0.799.

### **3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS**

Para procesar los datos recogidos previamente a través de la aplicación de los cuestionarios se tuvo que emplear el programa Excel y SPSS, por cuanto facilitó el orden, clasificación y codificación de los datos para que sean presentados clara y ordenadamente a través de las tablas de frecuencias generadas y sus respectivas figuras.

### **3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS**

Para analizar la información se consideró indispensable utilizar el método inferencial, el cual se ha desarrollado en el SPSS, debido a que permitió obtener resultados y valores estadísticos que fueron tomados en cuenta en el desarrollo de la prueba de hipótesis, así como para la resolución de cada uno de los objetivos, así como para el planteamiento de las conclusiones.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

#### VARIABLE 1: SÍNDROME DE BURNOUT

**Tabla 4**

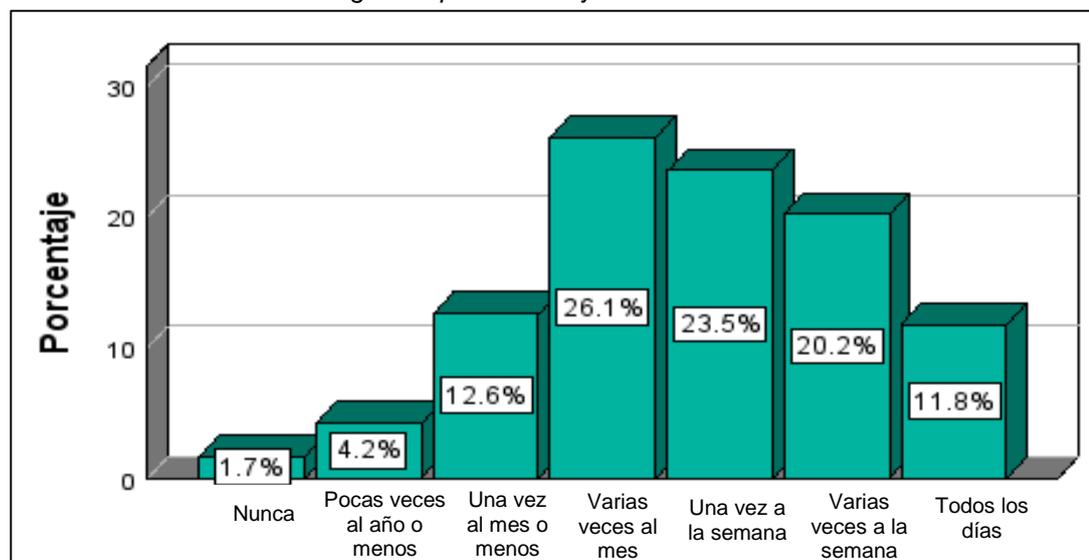
*Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1.7	1.7	1.7
	Pocas veces al año o menos	5	4.2	4.2	5.9
	Una vez al mes o menos	15	12.6	12.6	18.5
	Varias veces al mes	31	26.1	26.1	44.5
	Una vez a la semana	28	23.5	23.5	68.1
	Varias veces a la semana	24	20.2	20.2	88.2
	Todos los días	14	11.8	11.8	100.0
	Total	119	100.0	100.0	

*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Figura 1**

*Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo*



*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Análisis e interpretación:** La tabla revela que la mayoría de los trabajadores del área administrativa experimentan agotamiento emocional con frecuencia. El 26.1% lo siente varias veces al mes, el 23.5% una vez a la semana, el 20.2% varias veces a la semana, el 12.6% una vez al mes o menos, el 11.8% a diario, el 4.2% raras veces al año y el 1.7% nunca.

**Tabla 5**

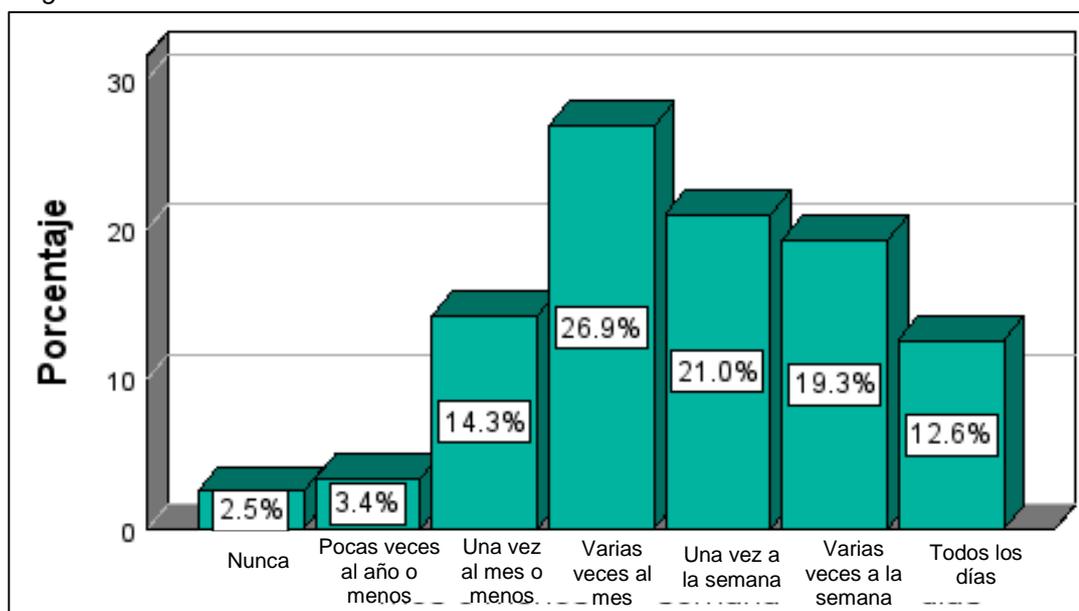
*Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo, me siento fatigado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	3	2.5	2.5	2.5
Pocas veces al año o menos	4	3.4	3.4	5.9
Una vez al mes o menos	17	14.3	14.3	20.2
Varias veces al mes	32	26.9	26.9	47.1
Una vez a la semana	25	21.0	21.0	68.1
Varias veces a la semana	23	19.3	19.3	87.4
Todos los días	15	12.6	12.6	100.0
Total	119	100.0	100.0	

*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Figura 2**

*Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo, me siento fatigado*



*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Análisis e interpretación:** La tabla muestra que una parte significativa de los trabajadores del área administrativa experimenta fatiga al iniciar su jornada laboral. El 26.9% la siente varias veces al mes, el 21.0% una vez a la semana, el 19.3% varias veces a la semana, el 14.3% una vez al mes o menos, el 12.6% a diario, el 3.4% rara vez al año y el 2.5% nunca. Estos datos

evidencian una situación preocupante que afecta el bienestar y rendimiento del personal.

**Tabla 6**

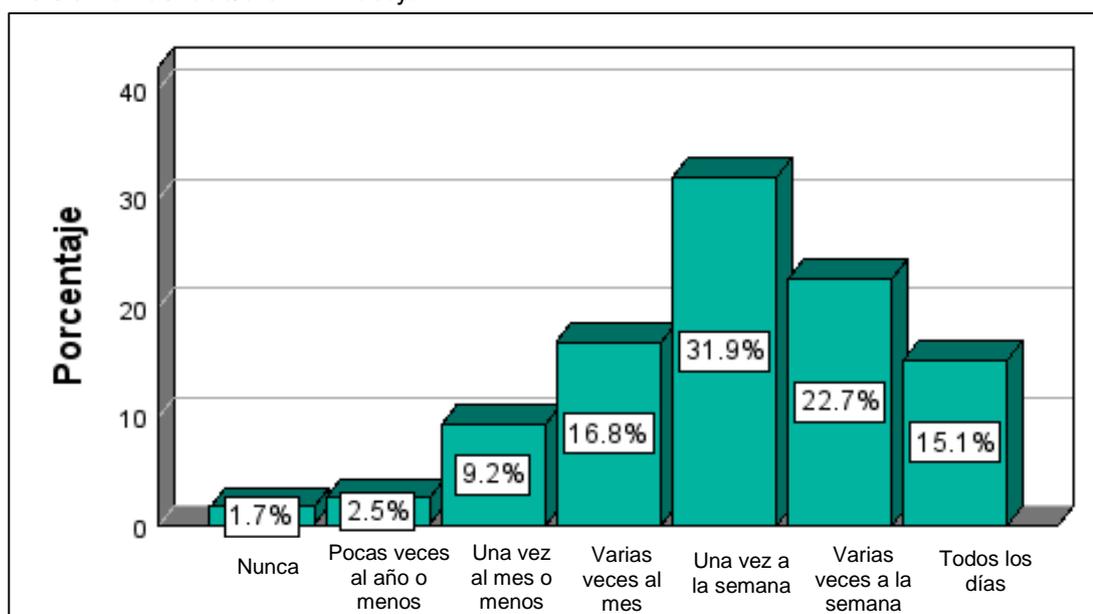
*Me siento frustrado/a en mi trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1.7	1.7	1.7
	Pocas veces al año o menos	3	2.5	2.5	4.2
	Una vez al mes o menos	11	9.2	9.2	13.4
	Varias veces al mes	20	16.8	16.8	30.3
	Una vez a la semana	38	31.9	31.9	62.2
	Varias veces a la semana	27	22.7	22.7	84.9
	Todos los días	18	15.1	15.1	100.0
	Total	119	100.0	100.0	

*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Figura 3**

*Me siento frustrado/a en mi trabajo*



*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**¿Análisis e interpretación:** La tabla revela que una gran parte de los trabajadores del área administrativa experimenta frustración en el trabajo con frecuencia. El 31.9% la siente una vez a la semana, el 22.7% varias veces a la semana, el 16.8% varias veces al mes, el 15.1% a diario, el 9.2% una vez al mes o menos, el 2.5% rara vez al año y el 1.7% nunca. Estos datos sugieren

una carga laboral excesiva y falta de reconocimiento, lo que indica que la mayoría enfrenta un entorno de estrés constante.

**Tabla 7**

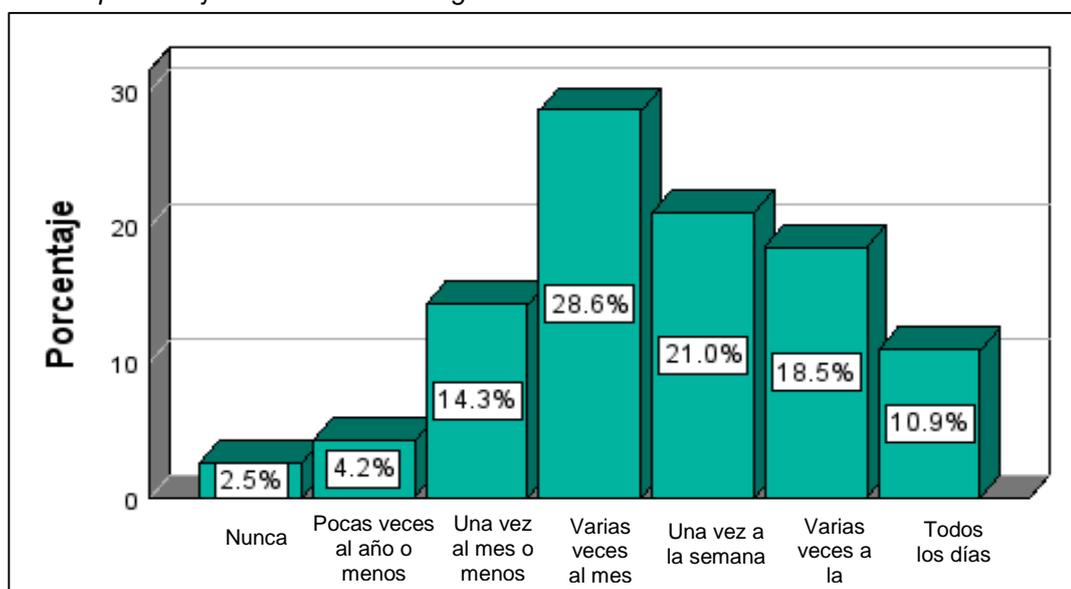
*Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	2.5	2.5	2.5
	Pocas veces al año o menos	5	4.2	4.2	6.7
	Una vez al mes o menos	17	14.3	14.3	21.0
	Varias veces al mes	34	28.6	28.6	49.6
	Una vez a la semana	25	21.0	21.0	70.6
	Varias veces a la semana	22	18.5	18.5	89.1
	Todos los días	13	10.9	10.9	100.0
	Total	119	100.0	100.0	

*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Figura 4**

*Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa*



*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Análisis e interpretación:** La tabla muestra que una parte significativa de los trabajadores del área administrativa experimenta fatiga por la interacción constante con personas. El 28.6% lo siente varias veces al mes, el 21.0% una vez a la semana, el 18.5% varias veces a la semana, el 14.3% una vez al mes o menos, el 10.9% a diario, el 4.2% rara vez al año y el 2.5% nunca. Estos

datos evidencian una alta carga emocional en el entorno laboral, derivada de factores estresantes frecuentes.

**Tabla 8**

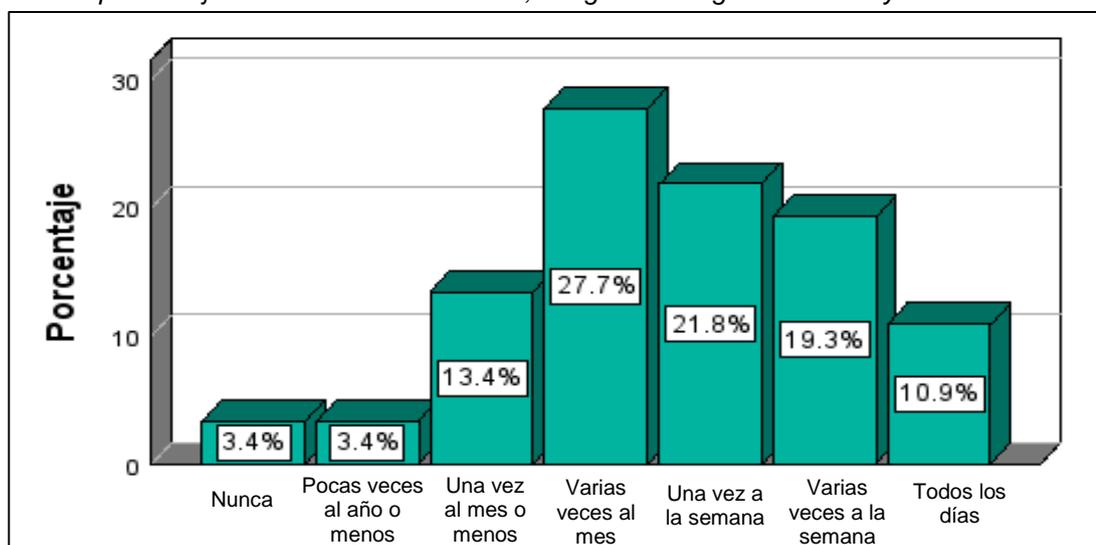
*Siento que trabajar todo el día con alumnos, me genera un gran esfuerzo y me cansa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	3.4	3.4	3.4
	Pocas veces al año o menos	4	3.4	3.4	6.7
	Una vez al mes o menos	16	13.4	13.4	20.2
	Varias veces al mes	33	27.7	27.7	47.9
	Una vez a la semana	26	21.8	21.8	69.7
	Varias veces a la semana	23	19.3	19.3	89.1
	Todos los días	13	10.9	10.9	100.0
	Total	119	100.0	100.0	

*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Figura 5**

*Siento que trabajar todo el día con alumnos, me genera un gran esfuerzo y me cansa*



*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Análisis e interpretación:** La tabla refleja que una parte considerable de los trabajadores del área administrativa percibe un alto desgaste al interactuar con los alumnos. El 27.7% siente este agotamiento varias veces al mes, el 21.8% una vez a la semana, el 19.3% varias veces a la semana, el 13.4% una vez al mes o menos, el 10.9% a diario, y el 3.4% rara vez al año o nunca.

Estos datos evidencian que la mayoría enfrenta un desgaste físico y emocional recurrente en el desempeño de sus funciones.

**Tabla 9**

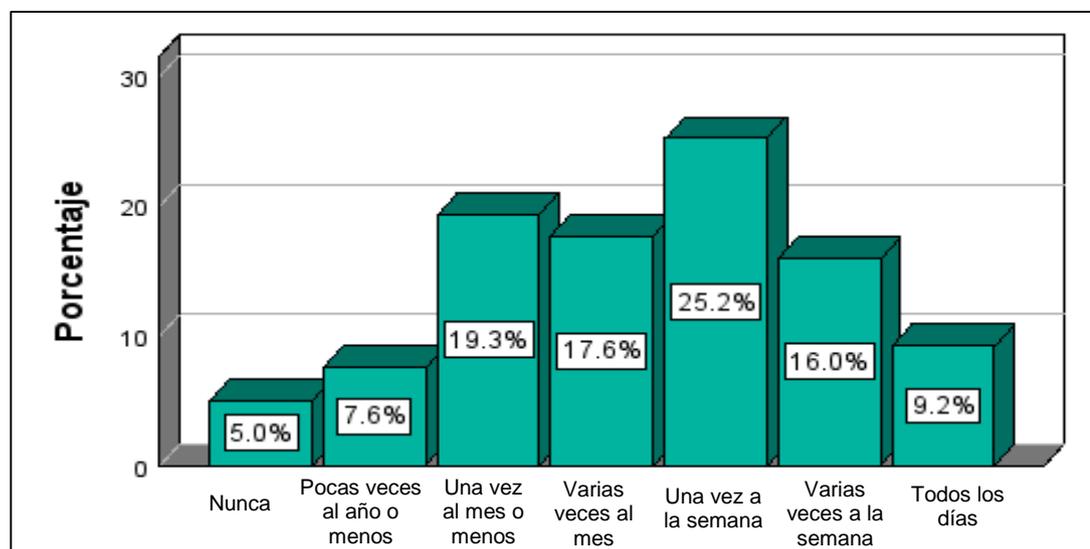
*Siento que mi trabajo me he hecho más duro con la gente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	5.0	5.0	5.0
	Pocas veces al año o menos	9	7.6	7.6	12.6
	Una vez al mes o menos	23	19.3	19.3	31.9
	Varias veces al mes	21	17.6	17.6	49.6
	Una vez a la semana	30	25.2	25.2	74.8
	Varias veces a la semana	19	16.0	16.0	90.8
	Todos los días	11	9.2	9.2	100.0
	Total	119	100.0	100.0	

*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Figura 6**

*Siento que mi trabajo me he hecho más duro con la gente*



*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Análisis e interpretación:** La tabla revela que una parte significativa de los trabajadores del área administrativa percibe un endurecimiento en su trato con las personas debido a su labor. El 25.2% lo experimenta una vez a la semana,

el 19.3% una vez al mes o menos, el 17.6% varias veces al mes, el 16.0% varias veces a la semana, el 9.2% a diario, el 7.6% rara vez al año o menos, y el 5.0% nunca. Estos datos evidencian un desgaste emocional constante entre los empleados.

**Tabla 10**

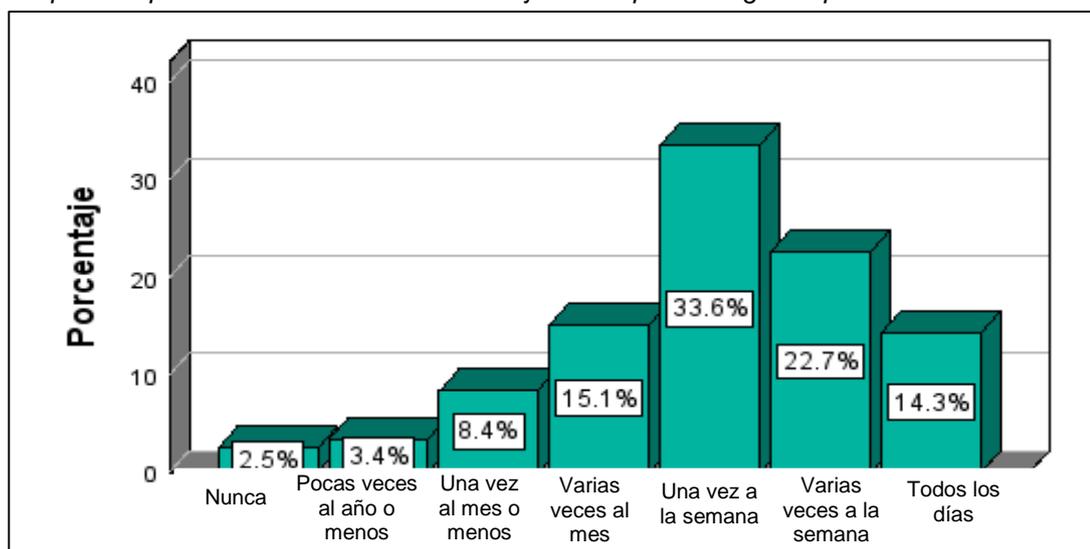
*Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	2.5	2.5	2.5
	Pocas veces al año o menos	4	3.4	3.4	5.9
	Una vez al mes o menos	10	8.4	8.4	14.3
	Varias veces al mes	18	15.1	15.1	29.4
	Una vez a la semana	40	33.6	33.6	63.0
	Varias veces a la semana	27	22.7	22.7	85.7
	Todos los días	17	14.3	14.3	100.0
	Total	119	100.0	100.0	

*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Figura 7**

*Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas*



*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Análisis e interpretación:** La tabla muestra que una parte considerable de los trabajadores del área administrativa siente que los beneficiarios de su labor los responsabilizan de ciertos problemas. El 33.6% lo experimenta una

vez a la semana, el 22.7% varias veces a la semana, el 15.1% varias veces al mes, el 14.3% a diario, el 8.4% una vez al mes o menos, el 3.4% rara vez al año o menos, y el 2.5% nunca. Estos datos reflejan una presión laboral constante que impacta el bienestar del personal.

**Tabla 11**

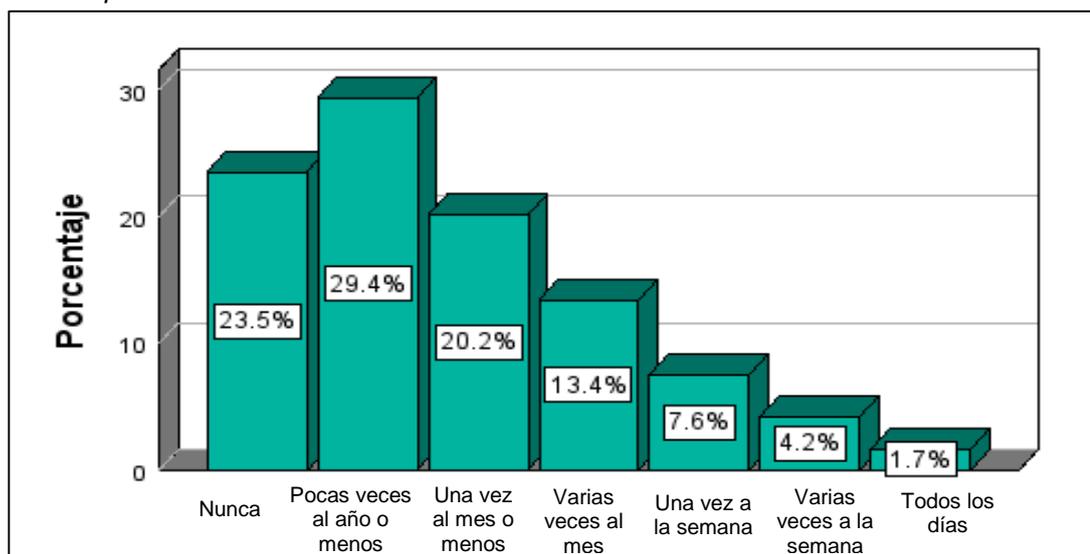
*Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	28	23.5	23.5
	Pocas veces al año o menos	35	29.4	52.9
	Una vez al mes o menos	24	20.2	73.1
	Varias veces al mes	16	13.4	86.6
	Una vez a la semana	9	7.6	94.1
	Varias veces a la semana	5	4.2	98.3
	Todos los días	2	1.7	100.0
	Total	119	100.0	100.0

*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Figura 8**

*Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente*



*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Análisis e interpretación:** La tabla muestra que una parte significativa de los trabajadores del área administrativa experimenta cierto grado de desvinculación emocional en su labor. El 29.4% siente indiferencia hacia las

personas que atiende pocas veces al año o menos, el 23.5% nunca, el 20.2% una vez al mes o menos, el 13.4% varias veces al mes, el 7.6% una vez a la semana, el 4.2% varias veces a la semana y el 1.7% a diario. Estos datos reflejan un desgaste profesional evidente, marcado por la pérdida de conexión emocional con los beneficiarios de su trabajo.

**Tabla 12**

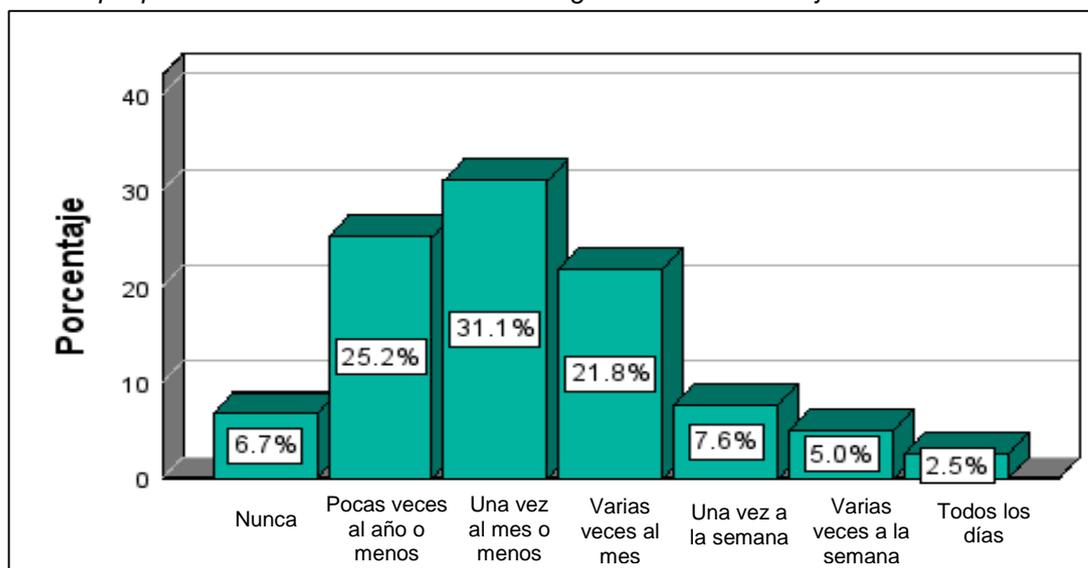
*Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	6.7	6.7
	Pocas veces al año o menos	30	25.2	31.9
	Una vez al mes o menos	37	31.1	63.0
	Varias veces al mes	26	21.8	84.9
	Una vez a la semana	9	7.6	92.4
	Varias veces a la semana	6	5.0	97.5
	Todos los días	3	2.5	100.0
	Total	119	100.0	100.0

*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Figura 9**

*Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo*



*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Análisis e interpretación:** La tabla refleja que una parte considerable de los trabajadores del área administrativa enfrenta dificultades para generar un clima organizacional agradable en su entorno laboral. El 31.1% lo percibe una

vez al mes o menos, el 25.2% pocas veces al año o menos, el 21.8% varias veces al mes, el 7.6% una vez a la semana, el 6.7% nunca, el 5.0% varias veces a la semana y el 2.5% a diario. Estos datos evidencian la falta de oportunidades y recursos para promover un ambiente laboral saludable dentro de la institución.

**Tabla 13**

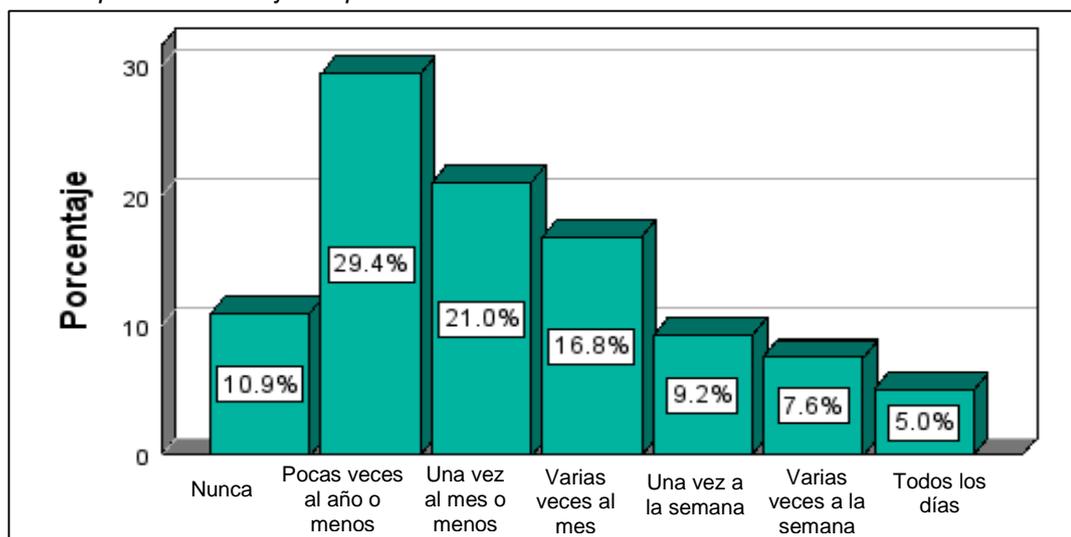
*Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	10.9	10.9	10.9
	Pocas veces al año o menos	35	29.4	29.4	40.3
	Una vez al mes o menos	25	21.0	21.0	61.3
	Varias veces al mes	20	16.8	16.8	78.2
	Una vez a la semana	11	9.2	9.2	87.4
	Varias veces a la semana	9	7.6	7.6	95.0
	Todos los días	6	5.0	5.0	100.0
	Total	119	100.0	100.0	

*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Figura 10**

*Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada*



*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Análisis e interpretación:** La tabla revela que una parte significativa de los trabajadores del área administrativa percibe una gestión inadecuada de los problemas emocionales en el entorno laboral. El 29.4% considera que estos

aspectos se abordan pocas veces al año o menos, el 21.0% una vez al mes o menos, el 16.8% varias veces al mes, el 10.9% nunca, el 9.2% una vez a la semana, el 7.6% varias veces a la semana y el 5.0% a diario. Estos datos evidencian una deficiente gestión del bienestar emocional de los empleados dentro de la institución.

**Tabla 14**

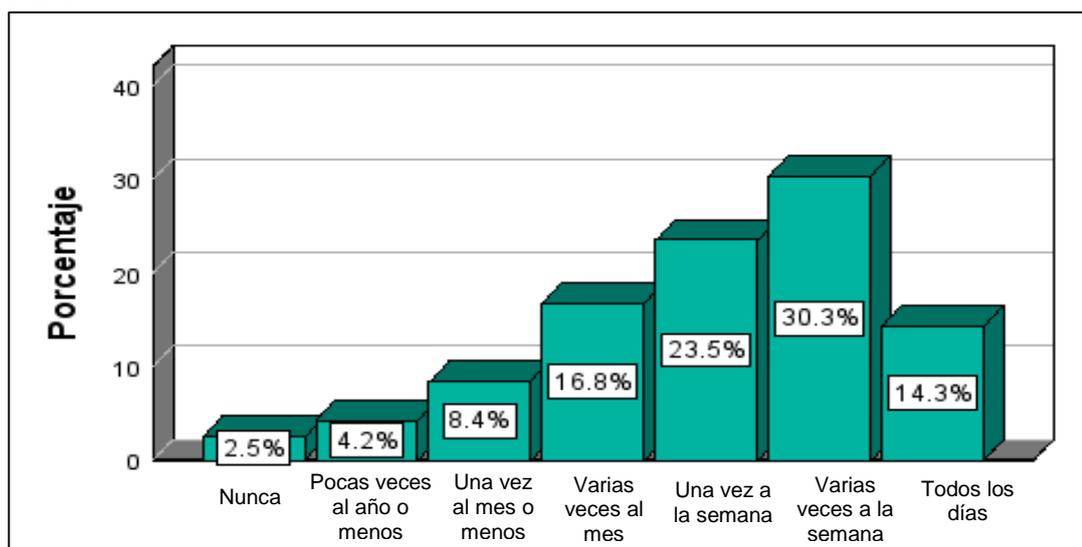
*Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	2.5	2.5	2.5
	Pocas veces al año o menos	5	4.2	4.2	6.7
	Una vez al mes o menos	10	8.4	8.4	15.1
	Varias veces al mes	20	16.8	16.8	31.9
	Una vez a la semana	28	23.5	23.5	55.5
	Varias veces a la semana	36	30.3	30.3	85.7
	Todos los días	17	14.3	14.3	100.0
	Total	119	100.0	100.0	

*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Figura 11**

*Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender*



*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Análisis e interpretación:** La tabla muestra que una parte considerable de los trabajadores del área administrativa percibe que maneja con eficacia los problemas de las personas a las que atiende. El 30.3% lo experimenta varias veces a la semana, el 23.5% una vez a la semana, el 16.8% varias veces al mes, el 14.3% a diario, el 8.4% una vez al mes o menos, el 4.2% pocas veces al año o menos, y el 2.5% nunca. Estos datos sugieren que diversos factores, como la carga laboral y el estrés, influyen en la capacidad de los empleados para desempeñar sus funciones de manera efectiva.

**Tabla 15**

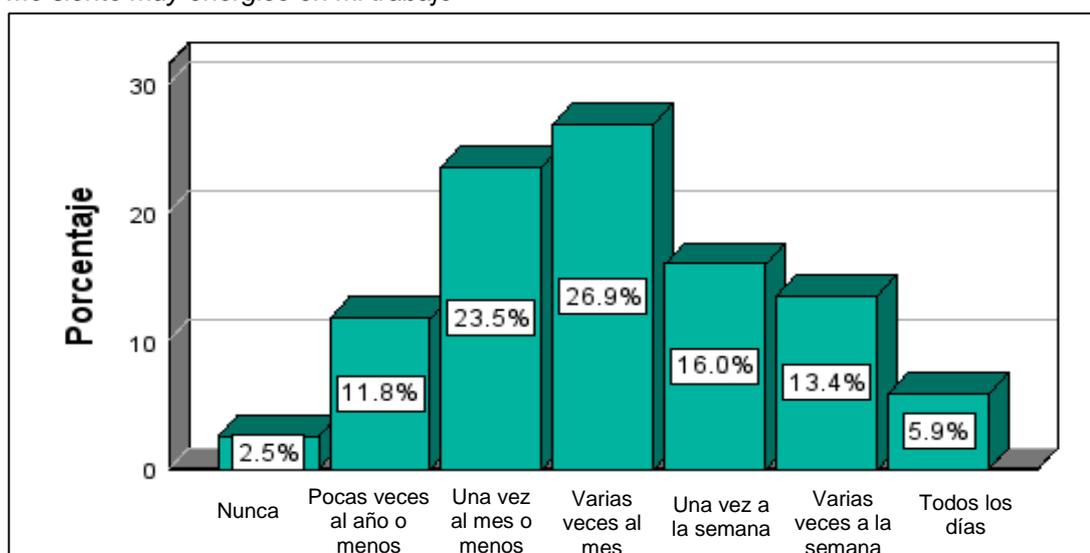
*Me siento muy enérgico en mi trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	3	2.5	2.5	2.5
Pocas veces al año o menos	14	11.8	11.8	14.3
Una vez al mes o menos	28	23.5	23.5	37.8
Varias veces al mes	32	26.9	26.9	64.7
Una vez a la semana	19	16.0	16.0	80.7
Varias veces a la semana	16	13.4	13.4	94.1
Todos los días	7	5.9	5.9	100.0
Total	119	100.0	100.0	

*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Figura 12**

*Me siento muy enérgico en mi trabajo*



*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Análisis e interpretación:** La tabla refleja que la energía en el trabajo varía entre los empleados del área administrativa. El 26.9% se siente muy enérgico varias veces al mes, el 23.5% una vez al mes o menos, el 16.0% una vez a la semana, el 13.4% varias veces a la semana, el 11.8% pocas veces al año o menos, el 5.9% todos los días y el 2.5% nunca. Estos datos sugieren que diversos factores influyen en la vitalidad y el bienestar del personal.

## VARIABLE 2: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

**Tabla 16**

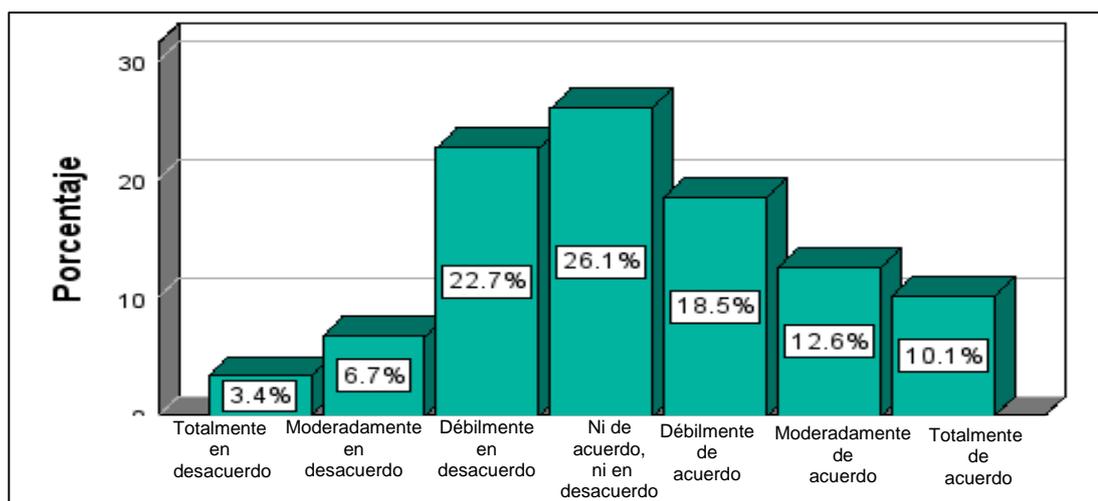
*Esta organización significa personalmente mucho para mí*

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	en	4	3.4	3.4	3.4
	Moderadamente desacuerdo	en	8	6.7	6.7	10.1
	Débilmente desacuerdo	en	27	22.7	22.7	32.8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		31	26.1	26.1	58.8
	Débilmente de acuerdo		22	18.5	18.5	77.3
	Moderadamente de acuerdo	de	15	12.6	12.6	89.9
	Totalmente de acuerdo		12	10.1	10.1	100.0
	Total		119	100.0	100.0	

*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Figura 13**

*Esta organización significa personalmente mucho para mí*



*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Análisis e interpretación:** La tabla revela que la conexión emocional de los trabajadores administrativos con la institución varía considerablemente. El 26.1% se mantiene neutral respecto a la importancia personal de la organización, el 22.7% está débilmente en desacuerdo, el 18.5% débilmente de acuerdo, el 12.6% moderadamente de acuerdo, el 10.1% totalmente de acuerdo, el 6.7% moderadamente en desacuerdo y el 3.4% totalmente en desacuerdo. Estos datos evidencian la necesidad de fortalecer el sentido de pertenencia y la relación del personal con la institución.

**Tabla 17**

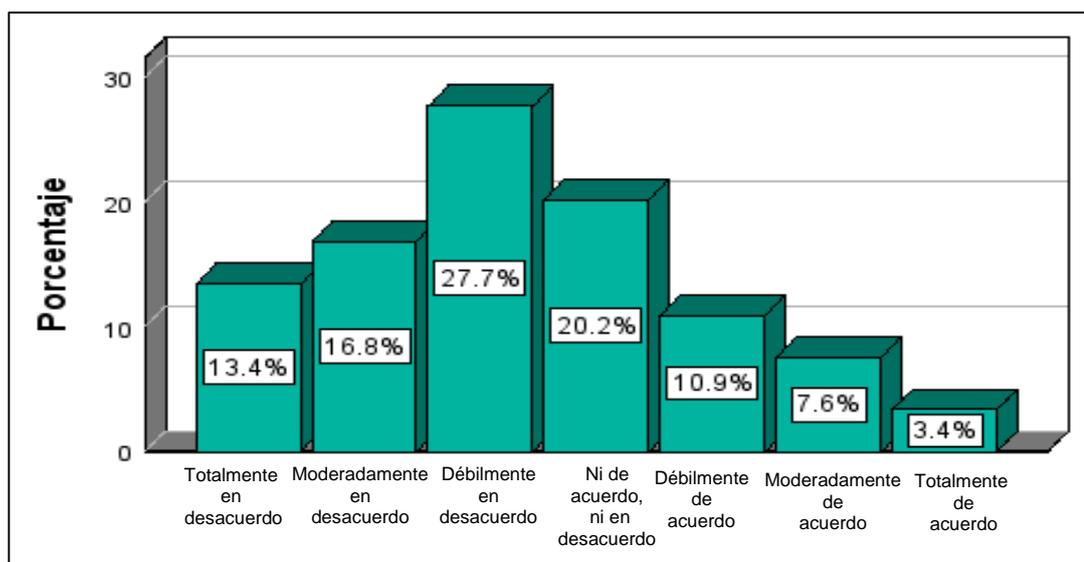
*Me siento ligado(a) emocionalmente a mi institución*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	16	13.4	13.4	13.4
	Moderadamente en desacuerdo	20	16.8	16.8	30.3
	Débilmente en desacuerdo	33	27.7	27.7	58.0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	24	20.2	20.2	78.2
	Débilmente de acuerdo	13	10.9	10.9	89.1
	Moderadamente de acuerdo	9	7.6	7.6	96.6
	Totalmente de acuerdo	4	3.4	3.4	100.0
	Total	119	100.0	100.0	

*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Figura 14**

*Me siento ligado(a) emocionalmente a mi institución*



*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Análisis e interpretación:** La tabla refleja que la mayoría de los trabajadores del área administrativa tienen un sentido de pertenencia limitado hacia la institución. El 27.7% está débilmente en desacuerdo con sentirse emocionalmente ligado a ella, el 20.2% se mantiene neutral, el 16.8% está moderadamente en desacuerdo, el 13.4% totalmente en desacuerdo, el 10.9% débilmente de acuerdo, el 7.6% moderadamente de acuerdo y solo el 3.4% totalmente de acuerdo. Estos datos sugieren una falta de conexión emocional con la organización y la percepción de escasas oportunidades de desarrollo.

**Tabla 18**

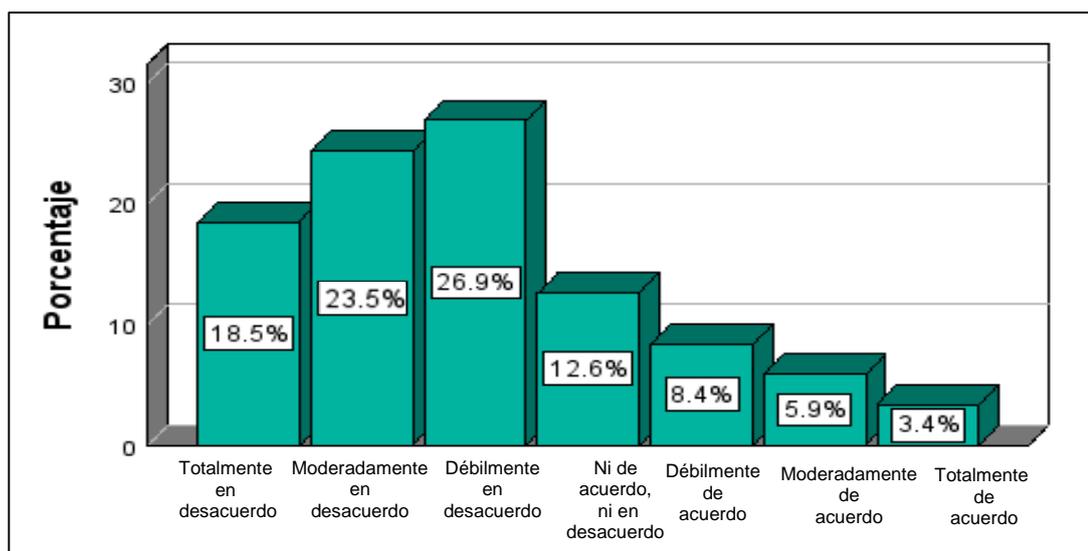
*Me siento como parte de una familia en esta institución*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	22	18.5	18.5	19.3
	Moderadamente en desacuerdo	28	23.5	23.5	42.9
	Débilmente en desacuerdo	32	26.9	26.9	69.7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	12.6	12.6	82.4
	Débilmente de acuerdo	10	8.4	8.4	90.8
	Moderadamente de acuerdo	7	5.9	5.9	96.6
	Totalmente de acuerdo	4	3.4	3.4	100.0
	Total	119	100.0	100.0	

*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Figura 15**

*Me siento como parte de una familia en esta institución*



Nota. Datos de los cuestionarios aplicados

**Análisis e interpretación:** La tabla muestra que una parte considerable de los trabajadores del área administrativa no percibe un sentido de comunidad dentro de la institución. El 26.9% está débilmente en desacuerdo con sentirse parte de una familia en su entorno laboral, el 23.5% moderadamente en desacuerdo, el 18.5% totalmente en desacuerdo, el 12.6% se mantiene neutral, el 8.4% débilmente de acuerdo, el 5.9% moderadamente de acuerdo y solo el 3.4% totalmente de acuerdo. Estos datos evidencian la necesidad de fortalecer el clima laboral y la integración entre los empleados.

**Tabla 19**

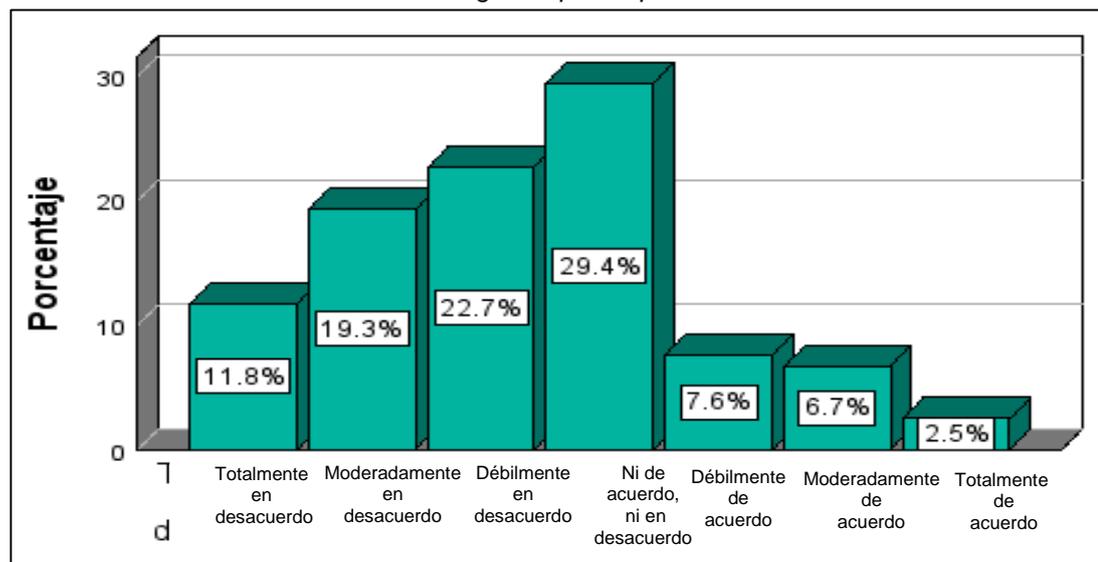
*Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella*

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	en	14	11.8	11.8	11.8
	Moderadamente en desacuerdo	en	23	19.3	19.3	31.1
	Débilmente en desacuerdo	en	27	22.7	22.7	53.8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		35	29.4	29.4	83.2
	Débilmente de acuerdo		9	7.6	7.6	90.8
	Moderadamente de acuerdo	de	8	6.7	6.7	97.5
	Totalmente de acuerdo		3	2.5	2.5	100.0
	Total		119	100.0	100.0	

Nota. Datos de los cuestionarios aplicados

**Figura 16**

*Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella*



*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Análisis e interpretación:** La tabla refleja que una parte significativa de los trabajadores del área administrativa muestra un bajo compromiso afectivo con la institución. El 29.4% se mantiene neutral respecto a disfrutar hablar de su trabajo con personas externas, el 22.7% está débilmente en desacuerdo, el 19.3% moderadamente en desacuerdo, el 11.8% totalmente en desacuerdo, el 7.6% débilmente de acuerdo, el 6.7% moderadamente de acuerdo y solo el 2.5% totalmente de acuerdo. Estos datos evidencian una falta de identificación y entusiasmo por la organización.

**Tabla 20**

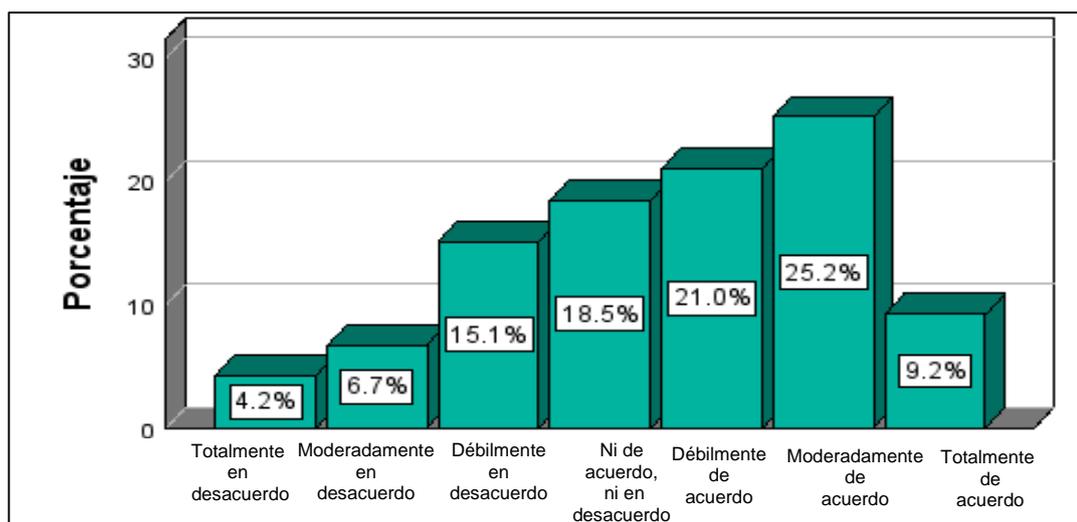
*Siento que tengo pocas opciones de trabajo en otras instituciones u organizaciones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	4.2	4.2	4.2
	Moderadamente en desacuerdo	8	6.7	6.7	10.9
	Débilmente en desacuerdo	18	15.1	15.1	26.1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	22	18.5	18.5	44.5
	Débilmente de acuerdo	25	21.0	21.0	65.5
	Moderadamente de acuerdo	30	25.2	25.2	90.8
	Totalmente de acuerdo	11	9.2	9.2	100.0
	Total	119	100.0	100.0	

*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Figura 17**

*Siento que tengo pocas opciones de trabajo en otras instituciones u organizaciones*



*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Análisis e interpretación:** La tabla muestra que las percepciones sobre la disponibilidad de oportunidades laborales externas varían entre los trabajadores del área administrativa. El 25.2% está moderadamente de acuerdo en que tienen pocas opciones en otras instituciones, el 21.0% débilmente de acuerdo, el 18.5% se mantiene neutral, el 15.1% débilmente en desacuerdo, el 9.2% totalmente de acuerdo, el 6.7% moderadamente en desacuerdo y el 4.2% totalmente en desacuerdo. Estos datos evidencian la ausencia de una opinión uniforme sobre las posibilidades de empleo fuera de la institución.

**Tabla 21**

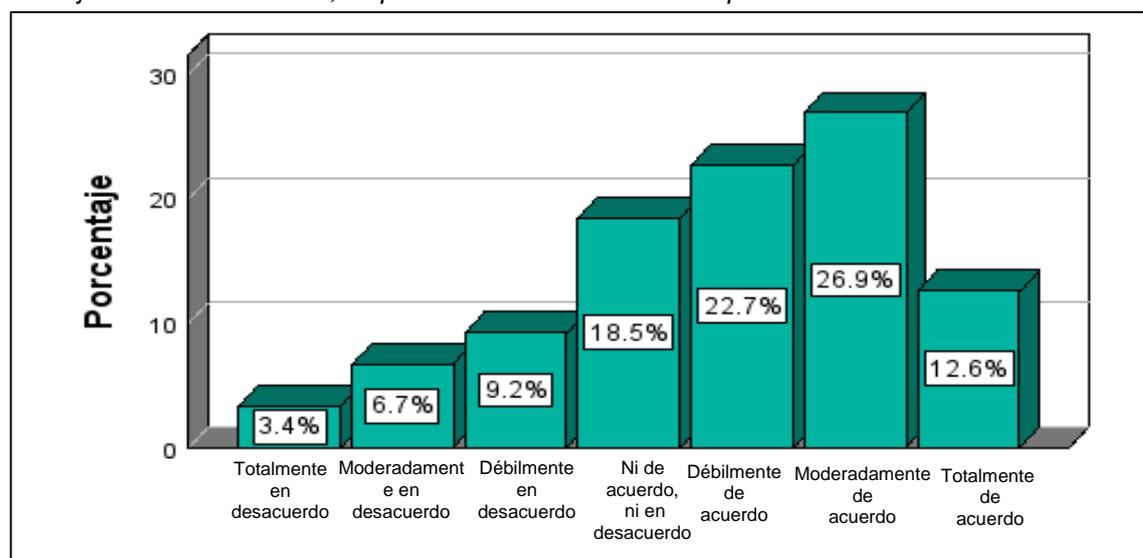
*Trabajar en esta institución, es para mí una necesidad más que un deseo*

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	en	4	3.4	3.4	3.4
	Moderadamente en desacuerdo	en	8	6.7	6.7	10.1
	Débilmente en desacuerdo	en	11	9.2	9.2	19.3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		22	18.5	18.5	37.8
	Débilmente de acuerdo		27	22.7	22.7	60.5
	Moderadamente de acuerdo	de	32	26.9	26.9	87.4
	Totalmente de acuerdo		15	12.6	12.6	100.0
	Total		119	100.0	100.0	

*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Figura 18**

*Trabajar en esta institución, es para mí una necesidad más que un deseo*



*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Análisis e interpretación:** La tabla revela que muchos trabajadores del área administrativa ven su empleo en la institución más como una necesidad que como una elección personal. El 26.9% está moderadamente de acuerdo con esta afirmación, el 22.7% débilmente de acuerdo, el 18.5% se mantiene neutral, el 12.6% totalmente de acuerdo, el 9.2% débilmente en desacuerdo, el 6.7% moderadamente en desacuerdo y el 3.4% totalmente en desacuerdo. Estos datos sugieren que la permanencia de los empleados está impulsada principalmente por factores externos, reflejando un compromiso basado en necesidad más que en satisfacción laboral.

**Tabla 22**

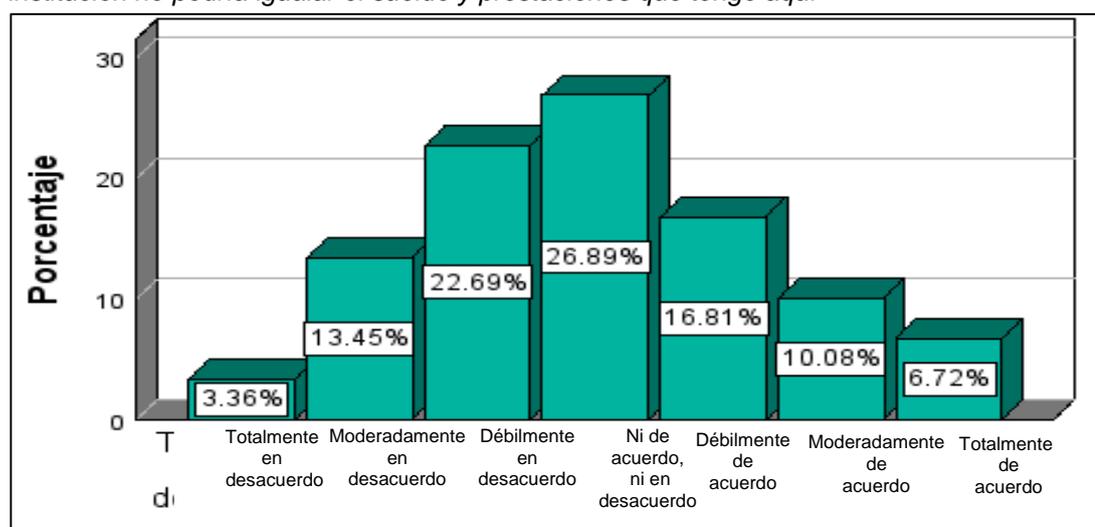
*Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	3.4	3.4	3.4
	Moderadamente en desacuerdo	16	13.4	13.4	16.8
	Débilmente en desacuerdo	27	22.7	22.7	39.5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	32	26.9	26.9	66.4
	Débilmente de acuerdo	20	16.8	16.8	83.2
	Moderadamente de acuerdo	12	10.1	10.1	93.3
	Totalmente de acuerdo	8	6.7	6.7	100.0
	Total	119	100.0	100.0	

*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Figura 19**

Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí



Nota. Datos de los cuestionarios aplicados

**Análisis e interpretación:** La tabla refleja que las percepciones sobre la permanencia en la institución varían entre los trabajadores del área administrativa. El 26.9% se mantiene neutral respecto a si su principal razón para continuar es la dificultad de encontrar un salario y prestaciones equivalentes en otra institución, el 22.7% está débilmente en desacuerdo, el 16.8% débilmente de acuerdo, el 13.4% moderadamente en desacuerdo, el 10.1% moderadamente de acuerdo, el 6.7% totalmente de acuerdo y el 3.4% totalmente en desacuerdo. Estos datos sugieren que el compromiso laboral está influenciado por factores económicos e institucionales, como el ambiente de trabajo y las oportunidades de desarrollo.

**Tabla 23**

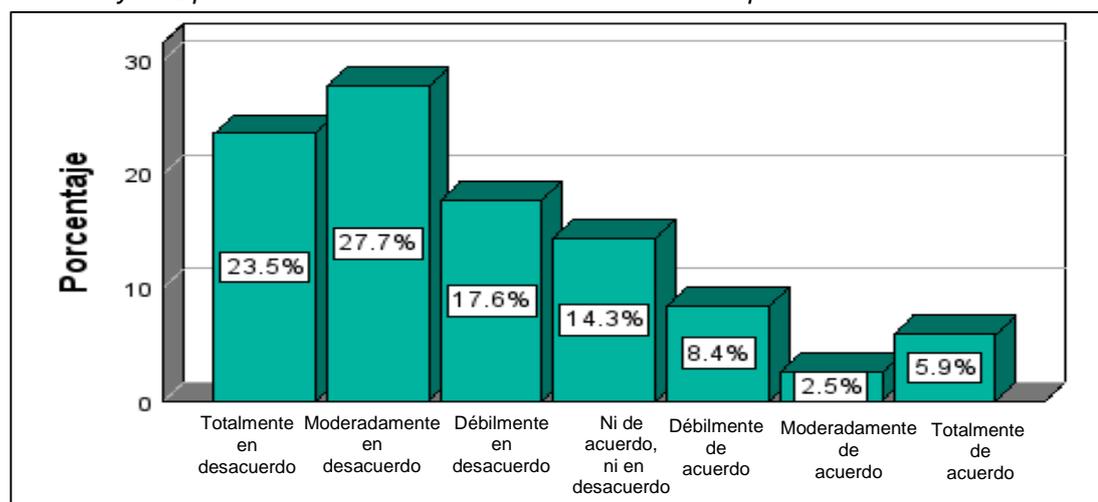
*Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta empresa*

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	en	27	22.7	22.7	23.5
	Moderadamente en desacuerdo	en	33	27.7	27.7	51.3
	Débilmente en desacuerdo	en	21	17.6	17.6	68.9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		17	14.3	14.3	83.2
	Débilmente de acuerdo		10	8.4	8.4	91.6
	Moderadamente de acuerdo	de	3	2.5	2.5	94.1
	Totalmente de acuerdo		7	5.9	5.9	100.0
	Total		119	100.0	100.0	

Nota. Datos de los cuestionarios aplicados

**Figura 20**

*Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta empresa*



*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Análisis e interpretación:** La tabla muestra que la mayoría de los trabajadores del área administrativa no contempla permanecer en la institución a largo plazo. El 27.7% está moderadamente en desacuerdo con la idea de pasar el resto de su vida laboral allí, el 22.7% totalmente en desacuerdo, el 17.6% débilmente en desacuerdo, el 14.3% se mantiene neutral, el 8.4% débilmente de acuerdo, el 5.9% totalmente de acuerdo y el 2.5% moderadamente de acuerdo. Estos datos reflejan una baja intención de permanencia dentro de la organización.

**Tabla 24**

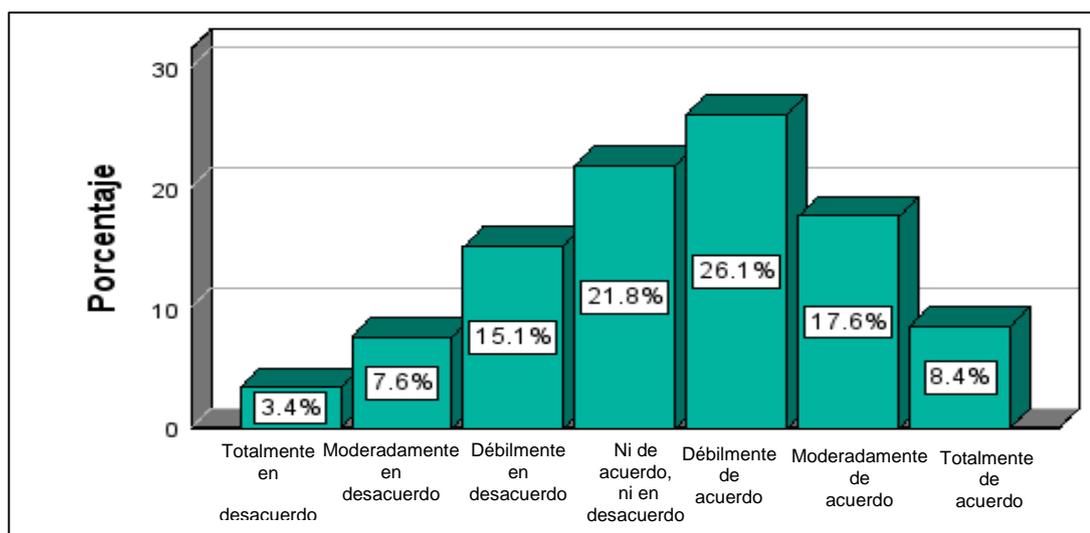
*Considero que no le debo algo a la institución*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	3.4	3.4	3.4
	Moderadamente en desacuerdo	9	7.6	7.6	10.9
	Débilmente en desacuerdo	18	15.1	15.1	26.1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	26	21.8	21.8	47.9
	Débilmente de acuerdo	31	26.1	26.1	73.9
	Moderadamente de acuerdo	21	17.6	17.6	91.6
	Totalmente de acuerdo	10	8.4	8.4	100.0
	Total	119	100.0	100.0	

*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Figura 21**

*Considero que no le debo algo a la institución*



*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Análisis e interpretación:** La tabla refleja que la mayoría de los trabajadores del área administrativa no percibe un fuerte compromiso de reciprocidad con la institución. El 26.1% está débilmente de acuerdo con no sentir que le debe algo a la organización, el 21.8% se mantiene neutral, el 17.6% está moderadamente de acuerdo, el 15.1% débilmente en desacuerdo, el 8.4% totalmente de acuerdo, el 7.6% moderadamente en desacuerdo y el 3.4% totalmente en desacuerdo. Estos datos sugieren que las condiciones laborales y la retribución influyen en el limitado sentido de compromiso de los empleados.

**Tabla 25**

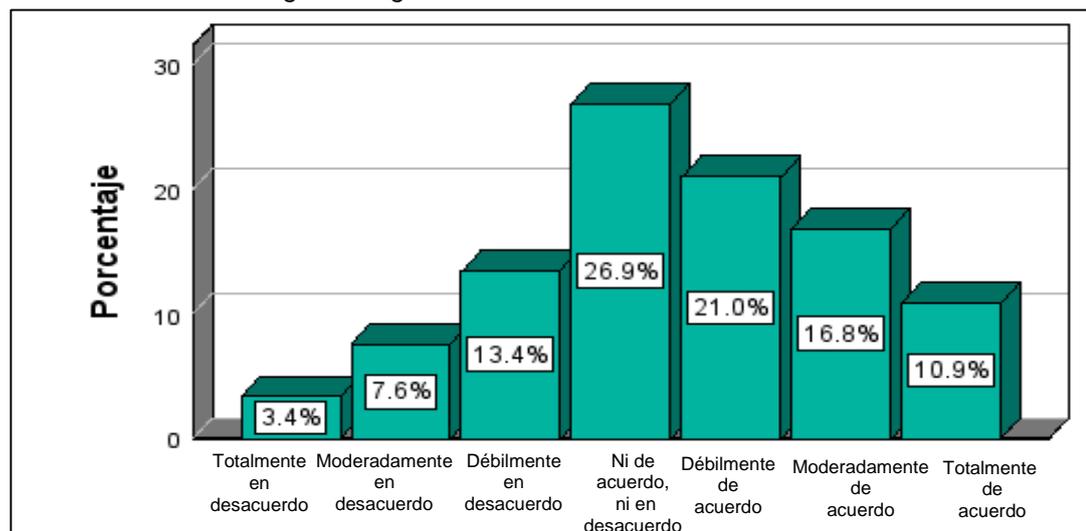
*No considero tener obligación alguna con la institución*

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	en	4	3.4	3.4	3.4
	Moderadamente en desacuerdo	en	9	7.6	7.6	10.9
	Débilmente en desacuerdo	en	16	13.4	13.4	24.4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		32	26.9	26.9	51.3
	Débilmente de acuerdo		25	21.0	21.0	72.3
	Moderadamente de acuerdo	de	20	16.8	16.8	89.1
	Totalmente de acuerdo		13	10.9	10.9	100.0
	Total		119	100.0	100.0	

*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Figura 22**

*No considero tener obligación alguna con la institución*



*Nota.* Datos de los cuestionarios aplicados

**Análisis e interpretación:** La tabla muestra que la mayoría de los trabajadores del área administrativa no tiene una postura definida sobre su sentido de obligación hacia la institución. El 26.9% se mantiene neutral respecto a esta afirmación, el 21.0% está débilmente de acuerdo, el 16.8% moderadamente de acuerdo, el 13.4% débilmente en desacuerdo, el 10.9% totalmente de acuerdo, el 7.6% moderadamente en desacuerdo y el 3.4% totalmente en desacuerdo. Estos datos sugieren que la falta de motivación o identificación con la organización influye en la percepción de compromiso de los empleados.

**Tabla 26**

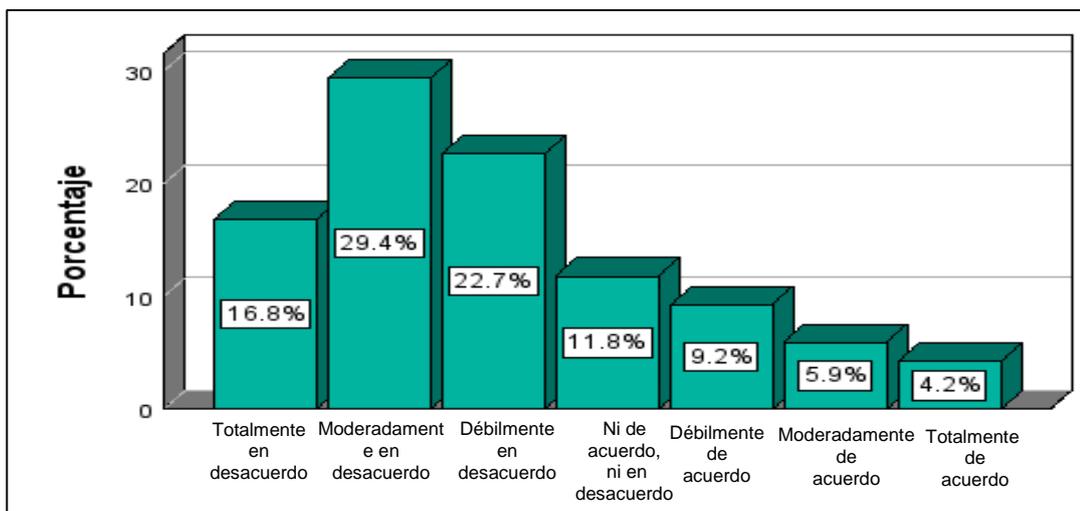
*No estoy preocupado de lo que pudiera suceder si renunciara a mi trabajo sin tener otra alternativa*

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	en	20	16.8	16.8	16.8
	Moderadamente en desacuerdo	en	35	29.4	29.4	46.2
	Débilmente en desacuerdo	en	27	22.7	22.7	68.9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		14	11.8	11.8	80.7
	Débilmente de acuerdo		11	9.2	9.2	89.9
	Moderadamente de acuerdo	de	7	5.9	5.9	95.8
	Totalmente de acuerdo		5	4.2	4.2	100.0
	Total		119	100.0	100.0	

Nota. Datos de los cuestionarios aplicados

**Figura 23**

*No estoy preocupado de lo que pudiera suceder si renunciara a mi trabajo sin tener otra alternativa*



Nota. Datos de los cuestionarios aplicados

**Análisis e interpretación:** La tabla muestra que la mayoría de los trabajadores del área administrativa expresa preocupación por renunciar sin contar con una alternativa laboral. El 29.4% está moderadamente en desacuerdo con no preocuparse por esta situación, el 22.7% débilmente en desacuerdo, el 16.8% totalmente en desacuerdo, el 11.8% se mantiene neutral, el 9.2% débilmente de acuerdo, el 5.9% moderadamente de acuerdo y el 4.2% totalmente de acuerdo. Estos datos sugieren que pocos empleados se sienten en condiciones de asumir el riesgo de dejar la institución sin una garantía de estabilidad laboral.

**Tabla 27**

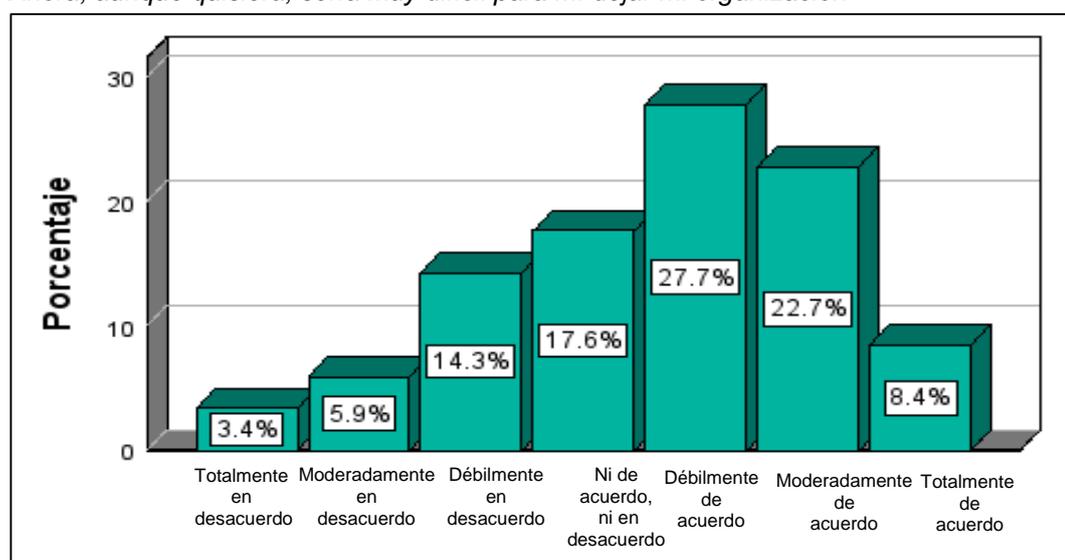
*Ahora, aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar mi organización*

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	en	4	3.4	3.4	3.4
	Moderadamente en desacuerdo	en	7	5.9	5.9	9.2
	Débilmente en desacuerdo	en	17	14.3	14.3	23.5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		21	17.6	17.6	41.2
	Débilmente de acuerdo		33	27.7	27.7	68.9
	Moderadamente de acuerdo	de	27	22.7	22.7	91.6
	Totalmente de acuerdo		10	8.4	8.4	100.0
	Total		119	100.0	100.0	

Nota. Datos de los cuestionarios aplicados

**Figura 24**

*Ahora, aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar mi organización*



Nota. Datos de los cuestionarios aplicados

**Análisis e interpretación:** La tabla revela que la mayoría de los trabajadores del área administrativa no percibe grandes obstáculos para dejar la institución. El 27.7% está débilmente de acuerdo en que sería muy difícil renunciar, el 22.7% moderadamente de acuerdo, el 17.6% se mantiene neutral, el 14.3% débilmente en desacuerdo, el 8.4% totalmente de acuerdo, el 5.9% moderadamente en desacuerdo y el 3.4% totalmente en desacuerdo. Estos datos sugieren que, aunque algunos consideran difícil su salida, no existe una fuerte barrera que limite la desvinculación laboral.

#### 4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

**Tabla 28**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome de burnout	.064	119	.200*
Compromiso organizacional	.067	119	.200*

Nota. Datos obtenidos del procesamiento estadístico

**Análisis e interpretación:** La tabla muestra una distribución normal de los datos, ya que los valores de significación obtenidos en la prueba de

normalidad de Kolmogorov-Smirnov (para muestras mayores a 50 elementos) superaron el umbral de 0.05, siendo .200 para ambas variables. Por ello, se concluye que es adecuado aplicar la prueba de correlación de Pearson (r) para determinar la existencia de una relación entre las variables y sus respectivas dimensiones.

**Tabla 29**

*Correlación del síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos*

		Síndrome de burnout	Compromiso organizacional
Síndrome de burnout	Correlación de Pearson	1	.822**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	119	119
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	.822**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	119	119

*Nota.* Datos obtenidos del procesamiento estadístico. ( $p < .05$ )

**Análisis e interpretación:** La tabla evidencia una relación significativa entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional, dado que el valor de significancia fue inferior a 0.05 ( $p = 0.000$ ). Además, el coeficiente de correlación de Pearson ( $r = .822$ ) indica una fuerte relación positiva entre ambas variables. Esto sugiere que factores como la sobrecarga laboral, la falta de control y la comunicación ineficaz influyen directamente en la retención y el desempeño del personal. Con base en estos resultados, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, confirmando la existencia de una relación significativa entre las variables.

**Tabla 30**

*Correlación de la dimensión desgaste emocional del síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos*

		Desgaste emocional	Compromiso organizacional
Desgaste emocional	Correlación de Pearson	1	.717**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	119	119
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	.717**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	119	119

*Nota.* Datos obtenidos del procesamiento estadístico. ( $p < .05$ )

**Análisis e interpretación:** La tabla indica una relación significativa entre el desgaste emocional y el compromiso organizacional, ya que el valor de significancia fue inferior a 0.05 ( $p = 0.000$ ). Asimismo, el coeficiente de

correlación de Pearson ( $r = .717$ ) evidencia una relación positiva moderada entre ambos factores. Estos resultados sugieren que los empleados con mayor agotamiento emocional tienden a mostrar un menor compromiso con la organización, lo que impacta en su motivación y lealtad. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, confirmando la existencia de una relación entre la variable y su dimensión.

**Tabla 31**

*Correlación de la dimensión despersonalización del síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos*

		Despersonalización	Compromiso organizacional
Despersonalización	Correlación de Pearson	1	.626**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	119	119
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	.626**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	119	119

*Nota.* Datos obtenidos del procesamiento estadístico. ( $p < .05$ )

**Análisis e interpretación:** La tabla muestra una relación significativa entre la despersonalización y el compromiso organizacional, con un valor de significancia inferior a 0.05 ( $p = 0.000$ ). Además, el coeficiente de correlación de Pearson ( $r = .626$ ) evidencia una relación positiva moderada entre ambos factores. Esto indica que a medida que los empleados experimentan mayor despersonalización, su compromiso con la organización disminuye, debilitando el vínculo emocional y moral. Este hallazgo resalta la importancia de gestionar y prevenir la desmotivación y la desconexión con la institución educativa. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, confirmando la existencia de una relación entre la variable y su dimensión.

**Tabla 32**

*Correlación de la dimensión realización personal del síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos*

		Realización personal	Compromiso organizacional
Realización personal	Correlación de Pearson	1	.634**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	119	119
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	.634**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	119	119

*Nota.* Datos obtenidos del procesamiento estadístico. ( $p < .05$ )

**Análisis e interpretación:** La tabla evidencia una relación significativa entre la realización personal y el compromiso organizacional, con un valor de significancia inferior a 0.05 ( $p = 0.000$ ). Asimismo, el coeficiente de correlación de Pearson ( $r = .634$ ) indica una relación positiva moderada entre ambos factores. Esto sugiere que los empleados que experimentan un mayor sentido de realización personal en la institución tienden a desempeñar sus funciones con mayor compromiso. En este sentido, fomentar el desarrollo personal y profesional podría ser una estrategia efectiva para fortalecer la lealtad y satisfacción de los trabajadores. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, confirmando la existencia de una relación entre la variable y su dimensión.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

En la presente investigación se enfatizó que el síndrome de burnout suele presentarse en entornos laborales exigentes, donde las demandas superan los recursos disponibles para afrontarlas, incluyéndose síntomas como fatiga extrema, desmotivación, entre otros; pudiendo llegar a afectar seriamente la salud mental del trabajador y su desempeño en la organización; por ello, promover un entorno de apoyo y ofrecer recursos como programas de bienestar y equilibrio entre vida laboral y personal puede reducir el riesgo de burnout y, al mismo tiempo, fortalecer el compromiso dentro de la organización. A partir de esta problemática, se analiza cada uno de los objetivos del presente estudio.

Respecto al objetivo general determinar la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los trabajadores, se evidenció que ambas variables se encuentran relacionadas de manera significativa y directa, esto debido a que presenta un p-valor menor a 0.05 y un r igual a .822. Asimismo, se revela que, cuando los empleados sienten lealtad y conexión con la empresa, se encuentran en más predisposición a la contribución del logro de los objetivos organizacionales, aumentando el nivel de colaboración y productividad.

Los resultados antes expuestos guardan similitud con lo obtenido por Perea (2022), debido a que el autor revela la tendencia elevada del síndrome en el 26.7% de los colaboradores, sugiriendo que esto se debe a la elevada carga laboral y clima de trabajo poco agradable, demostrando así que ambas variables están asociadas de manera directa, la misma que se encuentra sustentada estadísticamente con el p-valor igual a 0.000. Esto permite hacer énfasis en el fundamento teórico de Vásquez-Manrique et al. (2014), quienes reconocen que este síndrome representa el estado negativo de una persona ante la carga excesiva de trabajo o funciones encomendadas. Las premisas mencionadas con anterioridad refuerzan la asociación directa entre ambas variables, puesto que cuando hay un ambiente de colaboración, donde los sujetos se encuentran motivados, existe mayor probabilidad de que

contribuyan al crecimiento organizacional e incremento de la productividad de los colaboradores, dado que estos efectúan sus deberes con mayor eficiencia y dedicación, promoviendo una cultura de excelencia dentro de la organización.

Por otro lado, primer objetivo específico establecer la relación entre el desgaste emocional y el compromiso organizacional, se percibe que las variables presentan una relación estrecha, obteniendo un p-valor = 0.000 y coeficiente de  $r = .717$ ; dejando en evidencia que el desgaste emocional suele presentarse cuando los empleados enfrentan una carga laboral excesiva, carecen de reconocimiento o desempeñan sus tareas en entornos de alta presión y estrés prolongado, lo que disminuye su motivación, creatividad y productividad, afectando así su nivel de compromiso.

Estos resultados destacan lo concluido por Orozco-Solis et al. (2022), dado que el autor sustenta que el desgaste presenta una relación directa con el compromiso, lo que permitió conocer si los colaboradores se encuentran con fatiga y desmotivados no pueden demostrar un real compromiso con la organización. Esta asociación muestra que el desgaste emocional, frecuente en entornos laborales exigentes y con poco reconocimiento, reduce la motivación y el desempeño de los empleados, sugiriendo que existe una influencia considerable con el comportamiento y conexión de los empleados con la organización.

De acuerdo con el segundo objetivo específico que se centró en establecer la relación entre la despersonalización y el compromiso organizacional en los trabajadores, se percibe que las variables se encuentran directamente relacionadas, presentando un p-valor = 0.000 y coeficiente de  $r = .626$ ; por lo que se destaca que la mayor parte de los colaboradores reflejan una actitud fría y distante, haciendo que estos lleguen a tratar a los demás sujetos de manera mecánica, disminuyendo su sensibilidad y empatía en la interacción laborales.

Lo anterior mencionado concuerda con lo que refiere Rivera (2021), por cuanto reconoce que el compromiso de los colaboradores se asocia con la despersonalización porque presenta un valor de Rho igual a  $-0,725$ , enfatizando la relevancia del bienestar emocional en un entorno laboral. Estos resultados han destacado que, a medida que incrementa la

despersonalización, el compromiso organizacional disminuye, lo que puede conducir a un ciclo vicioso de desmotivación y agotamiento emocional; por lo que se requiere promover un entorno laboral que priorice el bienestar emocional y fomente la empatía.

En conformidad con el tercer objetivo específico establecer la relación entre la realización personal y el compromiso organizacional en los trabajadores se obtuvo que la realización personal se relaciona de manera directa con el compromiso de la organización, presentando un p-valor = 0.000 y coeficiente de  $r = .634$ ; reflejando de ese modo que la mayor parte de los sujetos que se sienten realizados en el ámbito personal pueden potenciar su compromiso efectivo, de tal manera que un vínculo emocional más fuerte con la organización permita un mayor compromiso con esta.

Estos resultados resaltan lo concluido por Mendoza (2022), puesto que en su investigación enfatiza que el nivel de compromiso de los individuos se vio afectado por diversos factores que involucra el pésimo ambiente laboral y la percepción de un deficiente crecimiento y bienestar personal; además, resalta que el síndrome de burnout, respecto a su dimensión realización personal, se relaciona con el compromiso ( $\rho = 0.91$ ). Las premisas reflejan que un ambiente laboral desfavorable o tóxico y la carencia de oportunidades de desarrollo impactan negativamente en el nivel de compromiso de los empleados, debido a que los sujetos, en su gran mayoría, buscan entornos donde se valore su bienestar y crecimiento.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024, puesto que el valor de significación fue menor a 0.05 ( $p$ -valor = .000) y el coeficiente de correlación fue positivo fuerte ( $r = .822$ ), lo cual motivó el rechazo de  $H_0$  y la aceptación de  $H_i$ . En tal sentido, el 26.1% de los trabajadores del área administrativa de la institución considera que varias veces al mes se sienten emocionalmente agotados por sus trabajos, conforme con lo expuesto en la tabla 4 y figura 1, suscitó que el 26.1% no esté de acuerdo ni en desacuerdo con que la organización significa personalmente mucho para ellos, tal como se observa en la tabla 16 y figura 13.
2. Se determinó que existe una relación significativa entre el desgaste emocional y compromiso organizacional en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024, debido a que el valor de significación fue menor a 0.05 ( $p$ -valor = .000) y el coeficiente de correlación fue positivo medio ( $r = .717$ ), lo cual motivó el rechazo de  $H_0$  y la aceptación de  $H_i$ . En tal sentido, el 26.9% de los trabajadores del área administrativa de la institución considera que varias veces al mes cuando se levantan por la mañana y se enfrentan a otra jornada de trabajo, se sienten fatigados, conforme con lo expuesto en la tabla 5 y figura 2, suscitó que el 26.9% considere que no esté de acuerdo ni en desacuerdo con que una de las razones principales para seguir trabajando en la institución es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones, tal como se observa en la tabla 22 y figura 19.
3. Se determinó que existe una relación significativa entre la despersonalización y compromiso organizacional en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024, en vista de que el valor de significación fue menor a 0.05 ( $p$ -valor = .000) y el coeficiente de correlación fue positivo medio ( $r = .626$ ), lo cual motivó el rechazo de  $H_0$  y la aceptación de  $H_i$ . En tal sentido, el 29.4% de los

trabajadores del área administrativa de la institución considera que pocas veces al año o menos sienten que realmente no les importa lo que les ocurra a las personas a las que tienen que atender profesionalmente, conforme con lo expuesto en la tabla 11 y figura 8, suscitó que el 27.7% esté débilmente en desacuerdo con la afirmación de que se sienten ligados (as) emocionalmente a su institución, tal como se observa en la tabla 17 y figura 14.

4. Se determinó que existe una relación significativa entre la realización personal y compromiso organizacional en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024, dado que el valor de significación fue menor a 0.05 ( $p$ -valor = .000) y el coeficiente de correlación fue positivo medio ( $r = .634$ ), lo cual motivó el rechazo de  $H_0$  y la aceptación de  $H_1$ . En tal sentido, el 30.3% de los trabajadores del área administrativa de la institución considera que varias veces a la semana sienten que tratan con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tienen que atender, conforme con lo expuesto en la tabla 14 y figura 11, suscitó que el 26.9% está débilmente en desacuerdo con la afirmación de que se sienten como parte de una familia en esta institución, tal como se observa en la tabla 18 y figura 15.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Oficina de Recursos Humanos y al Servicio de Psicología, diseñar e implementar programas de bienestar laboral dirigidos a prevenir y manejar el síndrome de burnout que comprenda terapias para el manejo del estrés, talleres de desarrollo emocional y actividades recreativas, por cuanto la presencia de este síndrome afecta la salud mental y física de los empleados repercute en su compromiso organizacional.
2. Se recomienda que la Dirección de Capacitación y la Oficina de Desarrollo Organizacional, programar y ejecutar talleres y capacitaciones enfocadas en promover el manejo del estrés y desarrollo emocional, de tal manera que sea posible que los empleados gestionen eficazmente sus emociones para prevenir su desgaste emocional e incrementar su compromiso organizacional.
3. Se recomienda a la Oficina de Comunicación Institucional y a Recursos Humanos, desarrollar campañas de comunicación que refuercen el sentido de pertenencia, comunicación asertiva, práctica de valores organizacionales, resolución de conflictos y vínculo emocional entre los empleados con el propósito de promover un ambiente laboral favorable y compromiso en la organización.
4. Se recomienda que la Dirección de Recursos Humanos, en un trabajo coordinado con los directores de área, desarrollar programas de desarrollo profesional que comprendan capacitaciones, talleres y cursos que contribuyan con el crecimiento personal y profesional de los empleados, por cuanto esto va a permitir que presenten un mayor compromiso durante el desarrollo de sus labores encomendadas en la organización.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agustina, I., Rindiani, B., Dellarosa, A., Gunawan, A. A., & Herdiana, S. (2022). How Well are Job Burnout and Engagement Related to Public Service Motivation Among Civil Servants? Empirical Evidence in Pandemic Setting. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 6(1), 36–45. <https://doi.org/10.30741/ADV.V6I1.828>
- Aldana, E. E., Tafur, J., & Leal, M. (2018). *Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla - Colombia*. *Revista Espacios*, 39(11), 5. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n11/18391113.html>
- Almén, N. (2021). *A Cognitive Behavioral Model Proposing That Clinical Burnout May Maintain Itself*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(7), 3446. <https://doi.org/10.3390/IJERPH18073446>
- Alvarez, M. S., & Reyes, L. D. (2019). *Compromiso organizacional y síndrome de burnout en colaboradores de cine de Trujillo*. *Revista de Investigación de Estudiantes de Psicología JANG*, 8(2), 125–136. <https://doi.org/10.18050/JANG.V8I2.2249>
- Anderson, A. J., Kaplan, S. A., & Vega, R. P. (2020). *Organizational Climate, Opportunities, Challenges and Psychological Wellbeing of the Remote Working Employees during COVID-19 Pandemic: A General Linear Model Approach with Reference to Information Technology Industry in Hyderabad*. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 24(6), 882–897. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2014.966086>
- Araya-Pizarro, S. C., Díaz, K. V., & Rojas, L. E. (2020). *Compromiso Organizacional de Funcionarios de un Colegio Municipal Chileno: Un Análisis Multidimensional según Variables de Caracterización*. *Propósitos y Representaciones*, 8(3), 428. <https://doi.org/10.20511/PYR2020.V8N3.428>
- Ávila, S., & Pascual, M. (2020). *Marco filosófico del compromiso organizacional: discusión del modelo de Allen & Meyer, y propuesta de un nuevo modelo de estudio*. *Revista de Estudios Empresariales*, 1(2), 201–226. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7564176>

- Bayes, A., Tavella, G., & Parker, G. (2021). *The biology of burnout: Causes and consequences*. *The World Journal of Biological Psychiatry*, 22(9), 686–698. <https://doi.org/10.1080/15622975.2021.1907713>
- Bedoya, E. A., Manrique, E., & Arrazola, A. (2020). *Burnout Syndrome in a Departmental Hospital in Colombia*. *Artech Journal of Effective Research in Engineering and Technology (AJERET)*, 1(2), 42–49. [https://artechjournals.com/uploads/documents/file\\_754\\_90.pdf](https://artechjournals.com/uploads/documents/file_754_90.pdf)
- Benkarim, A., & Imbeau, D. (2021). *Organizational Commitment and Lean Sustainability: Literature Review and Directions for Future Research*. *Sustainability*, 13(6), 3357. <https://doi.org/10.3390/SU13063357>
- Bernal, I., Ruíz, L. A., & Pastrana, J. L. (2021). *Compromiso organizacional de profesionales de la salud ante covid-19*. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(6), 194–204. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202021000600194&script=sci\\_arttext&lng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202021000600194&script=sci_arttext&lng=pt)
- Bridgeman, P. J., Bridgeman, M. B., & Barone, J. (2018). *Burnout syndrome among healthcare professionals*. *American Journal of Health-System Pharmacy*, 75(3), 147–152. <https://doi.org/10.2146/AJHP170460>
- Bui, T., Zackula, R., Dugan, K., & Ablah, E. (2021). *Workplace Stress and Productivity: A Cross-Sectional Study*. *Kansas Journal of Medicine*, 14, 42. <https://doi.org/10.17161/KJM.VOL1413424>
- Calderón-Díaz, C. A. (2022). *Compromiso organizacional de mandos medios en la Salud Pública Institucional*. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 7(13), 42–52. <https://doi.org/10.35381/R.K.V7113.1619>
- Campbell, M., Gong, T., & Okpozo, A. Z. (2018). *Examining the Mediating Roles of Affective and Normative Commitment in the Relationship between Transformational Leadership Practices and Turnover Intention of Government Employees*. *International Journal of Public Administration*, 41(3), 203–215. <https://doi.org/10.1080/01900692.2016.1256894>
- Canal, A. I., Ovalles, L., Sandoval, L. A., & Valdez, O. (2023). *Liderazgo transformacional y su relación con la felicidad en el trabajo: Empresas sinaloenses del sector*. *Revista de Ciencias Sociales*, 29(1), 79–94. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8822428>
- Chávez, L. (2023, November 10). *El burnout sigue en ascenso en Perú: El 78% de los trabajadores afirma que lo experimenta*. *Forbes Per.*

[https://forbes.pe/capital-humano/2023-11-10/el-burnout-sigue-en-ascenso-en-peru-el-78-de-trabajadores-afirma-experimentarlo#google\\_vignette](https://forbes.pe/capital-humano/2023-11-10/el-burnout-sigue-en-ascenso-en-peru-el-78-de-trabajadores-afirma-experimentarlo#google_vignette)

- Davlembayeva, D., Papagiannidis, S., & Alamanos, E. (2021). *Sharing economy platforms: An equity theory perspective on reciprocity and commitment*. *Journal of Business Research*, 127, 151–166. <https://doi.org/10.1016/J.JBUSRES.2021.01.039>
- Durán, S., García, J., Parra, A., García, M. D. R., & Hernandez-Sánchez, I. (2018). *Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en instituciones de salud en Barranquilla*. *Cultura Educación Sociedad*, 9(1), 27–44. <https://doi.org/10.17981/CULTEDUSOC.9.1.2018.02>
- Escudero-Escudero, A. C., Segura-Fragoso, A., & Cantero-Garlito, P. A. (2020). *Burnout Syndrome in Occupational Therapists in Spain: Prevalence and Risk Factors*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(9), 3164. <https://doi.org/10.3390/IJERPH17093164>
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). *La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica?* *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 11(3), 62–79. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992>
- Fesun, H., Nechytailo, T., Kanivets, T., Zhurat, Y., & Rarchuk, V. (2020). *The Correlation of Socio-Psychological Factors with Burnout Syndrome in Education*. *Revista Romaneasca Pentru Educatie Multidimensionala*, 12(3), 294–311. <https://doi.org/10.18662/RREM/12.3/322>
- Flores, M., Alcívar, L. E., & Palma, G. M. (2023). *Clima organizacional y su relación con el síndrome de burnout en empresas ecuatorianas*. *Revista de Ciencias Sociales*, 29(3), 315–331. <https://doi.org/10.31876/RCS.V29I3.40715>
- Gallardo-López, J. A., López-Noguero, F., & Gallardo-Vázquez, P. (2019). *Análisis del síndrome de burnout en docentes de educación infantil, primaria y secundaria para su prevención y tratamiento*. *Revista Electrónica Educare*, 23(2), 324–343. <https://doi.org/10.15359/REE.23-2.17>

- Gastelu, E. N., & Arce, P. A. (2021). *Compromiso organizacional y contrato psicológico en el personal de ventas de una organización distribuidora de productos de belleza*. *Ajayu*, 19(1), 20–58. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-21612021000100002&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-21612021000100002&script=sci_abstract&tlng=es)
- Greenberg, N. (2020). Mental health of health-care workers in the COVID-19 era. *Nature Reviews Nephrology*, 16(8), 425–426. <https://doi.org/10.1038/s41581-020-0314-5>
- Guerrero-Topete, H. E., González, L., Gómez-González, N., Ruiz-Alanis, R. V., & Lima-Sánchez, D. N. (2022). *Depersonalization in The Emergency Service: Frequency of Professional Burnout*. *International Journal of Medical Science and Clinical Research Studies*, 2(5), 392–401. <https://doi.org/10.47191/IJMSCR/S/V2-I5-15>
- Hasan, R., Miah, S., & Kamaruzzaman, M. (2020). *Impact of Working Environment on Job Satisfaction*. *European Journal of Business and Management Research*, 5(6), 1. <https://doi.org/10.24018/EJBMR.2020.5.6.643>
- Juárez, B. (2022, July 28). *El 80% de las personas en la región no se siente comprometida con su trabajo*. *El Economista*. <https://www.economista.com.mx/capitalhumano/El-80-de-las-personas-en-la-region-no-se-siente-comprometida-con-su-trabajo-20220727-0093.html>
- Khan, A. J., Bashir, F., Nasim, I., & Ahmad, R. (2021). *Understanding Affective, Normative & Continuance Commitment through the Lens of Training & Development*. *IRASD Journal of Management*, 3(2), 105–113. <https://doi.org/10.52131/JOM.2021.0302.0030>
- Leitão, J., Pereira, D., & Gonçalves, Â. (2021). Quality of Work Life and Contribution to Productivity: Assessing the Moderator Effects of Burnout Syndrome. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(5), 2425. <https://doi.org/10.3390/IJERPH18052425>
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). *Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica*. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36–49. <https://doi.org/10.1016/J.RMCLC.2018.11.005>

- Manzano, A. G. (2019). *Compromiso organizacional y sentido de pertenencia en docentes: Un estudio en una institución educativa pública y privada de Quito-Ecuador*. RES NON VERBA Revista Científica, 9(2), 1–17. <https://doi.org/10.21855/RESNONVERBA.V9I2.220>
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory*. University of California, Consulting Psychologists Press.
- Mayfield, M., Mayfield, J., & Ma, K. Q. (2020). Innovation matters: Creative environment, absenteeism, and job satisfaction. *Journal of Organizational Change Management*, 33(5), 715–735. <https://doi.org/10.1108/JOCM-09-2019-0285>
- McCormick, L., & Donohue, R. (2019). Antecedents of affective and normative commitment of organisational volunteers. *The International Journal of Human Resource Management*, 30(18), 2581–2604. <https://doi.org/10.1080/09585192.2016.1166388>
- Melo, M. F. (2023). *La peligrosa alta sensación de burnout en América Latina*. ISITA. <https://es.linkedin.com/pulse/la-peligrosa-alta-sensación-de-burnout-en-américa-latina-4aoze>
- Mendoza, E. (2022). *Competencia digital, burnout y compromiso organizacional en educadores de universidades privadas en el contexto de la COVID-19*. Apuntes Universitarios, 12(3), 446–464. <https://doi.org/10.17162/AU.V12I3.1141>
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Muhammad, B., & Ajmal, A. (2021). *The Role of Work Motivation and Work Environment in Improving Job Satisfaction*. *Human Resource Management*, 1(2), 94–103. <https://doi.org/10.52970/grhrm.v1i2.54>
- Murray, W. C., & Holmes, M. R. (2021). *Impacts of Employee Empowerment and Organizational Commitment on Workforce Sustainability*. *Sustainability*, 13(6), 3163. <https://doi.org/10.3390/SU13063163>
- Orozco-Solis, M. G., Bravo-Andrade, H. R., Ruvalcaba-Romero, N. A., Ángel-González, M., Vázquez-Juárez, C. L., Vázquez-Colunga, J. C., Orozco-Solis, M. G., Bravo-Andrade, H. R., Ruvalcaba-Romero, N. A., Ángel-González, M., Vázquez-Juárez, C. L., & Vázquez-Colunga, J. C. (2022).

- Socialización organizacional y salud mental positiva ocupacional como predictores del compromiso organizacional en docentes de educación superior. Acta Colombiana de Psicología, 25(1), 42–55. <https://doi.org/10.14718/ACP.2022.25.1.4>*
- Perea, L. (2022). *Asociación entre sobrecarga laboral y hostigamiento familiar en el síndrome de Burnout, en enfermeros del servicio de Cirugía del Hospital Tingo María – 2019* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6973>
- Pérez-Luño, A., Díez, M., & Dolan, S. L. (2022). Exploring High vs. Low Burnout amongst Public Sector Educators: COVID-19 Antecedents and Profiles. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 19(2)*, 780. <https://doi.org/10.3390/IJERPH19020780>
- Prieto, C. O., Sánchez, L. B., & Mayett, Y. (2018). *Compromiso organizacional en preparatorias públicas y privadas del estado de Chihuahua, México. RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo, 9(17)*, 713–740. <https://doi.org/10.23913/RIDE.V9I17.403>
- Rahmadhani, D., Zakaria, S. □, Labo, I. A., & Syahrir, D. R. (2024). *The Role of Job Satisfaction as a Mediating Variable Between Work Environment and Employee Productivity. Advances in Human Resource Management Research, 2(3)*, 127–139. <https://doi.org/10.60079/AHRMR.V2I3.306>
- Ramos-Galarza, C. A. (2020). *Los alcances de una investigación. CienciAmérica, 9(3)*, 1–6. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Raspa, P., López, D. D., & Moya, F. O. (2019). *Síndrome de Burnout en trabajadores de empresas del sector comercio en la ciudad de Maracaibo, Venezuela. Revista Espacios, 40(43)*, 8–14. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n43/a19v40n43p08.pdf>
- Ripp, J., Peccoralo, L., & Charney, D. (2020). *Attending to the emotional well-being of the health care workforce in a new york city health system during the COVID-19 pandemic. Academic Medicine, 95(8)*, 1136–1139. <https://doi.org/10.1097/ACM.00000000000003414>
- Rivera, Á., Segarra, P., & Giler, G. (2018). *Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior. AVFT – Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica, 37(2)*, 78–84.

- Rivera, G. H. (2021). Síndrome Burnout en docentes y el compromiso organizacional durante la emergencia sanitaria por el covid-19. *UCV-Scientia*, 13(2), 7–19. <https://doi.org/10.18050/REVUCV-SCIENTIA.V13N2A1>
- Rotenstein, L. S., Brown, R., Sinsky, C., & Linzer, M. (2023). *The Association of Work Overload with Burnout and Intent to Leave the Job Across the Healthcare Workforce During COVID-19*. *Journal of General Internal Medicine*, 38(8), 1920–1927. <https://doi.org/10.1007/S11606-023-08153-Z>
- Salcedo, H. L., Cardenas, Y. Y., Carita, L. M., & Ledesma, M. J. (2020). *Síndrome de Burnout en docentes en un contexto de emergencia sanitaria, Lima*. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica Alpha Centauri*, 1(3), 44–56. <https://doi.org/10.47422/ac.v1i3.18>
- Salgado, J. A., Leria, F. J., Salgado, J. A., & Leria, F. J. (2018). *Síndrome de burnout y calidad de vida profesional percibida según estilos de personalidad en profesores de educación primaria*. *CES Psicología*, 11(1), 69–89. <https://doi.org/10.21615/CESP.11.1.6>
- Scieपुरa, B., & Linos, E. (2022). *When Perceptions of Public Service Harms the Public Servant: Predictors of Burnout and Compassion Fatigue in Government*. *Review of Public Personnel Administration*, 44(1), 116–138. <https://doi.org/10.1177/0734371X221081508>
- Sección Bienestar. (2022, December 10). *El 72% de peruanos se encuentra altamente agotado por sus trabajos, según la OMS*. *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/bienestar/mente-sana/el-72-de-peruanos-se-encuentra-altamente-agotado-por-sus-trabajos-segun-la-oms-noticia/?ref=ecr>
- Shakeel, S., Khan, M., Khan, R. A., & Mujtaba, B. G. (2022). *Linking Personality Traits, Self-Efficacy and Burnout of Teachers in Public Schools: Does School Climate Play a Moderating Role?* *Public Organization Review*, 22(1), 19–39. <https://doi.org/10.1007/S11115-021-00514-8>
- Tay, L., Batz-Barbarich, C., Yang, L., & Wiese, C. W. (2023). *Well-being: The Ultimate Criterion for Organizational Sciences*. *Journal of Business and Psychology*, 38(6), 1141–1157. <https://doi.org/10.1007/S10869-023->

- Terán-Bustamante, A., Ramírez-Castillo, C. E., & Martínez-Velasco, A. (2020). *Confiabilidad y validez de un instrumento. Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, 15(3), 435–454. <https://doi.org/10.21919/remef.v15i3.516>
- Van, T., & Jensen, P. (2023). *The impact of healthy workplaces on employee satisfaction, productivity and costs. Journal of Corporate Real Estate*, 25(1), 29–49. <https://doi.org/10.1108/JCRE-03-2021-0012>
- Vásquez-Manrique, J. F., Maruy - Saito, A., & Verne-Martin, E. (2014). *Frecuencia del síndrome de burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014: Lima, Perú. Revista de Neuro-Psiquiatría*, 77(3), 168–174. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-85972014000300005](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-85972014000300005)
- Yucra, T., & Bernedo, L. Z. (2020). *Epistemología e investigación cuantitativa. IGOBERNANZA*, 3(12), 107–120. <https://doi.org/10.47865/igob.vol3.2020.88>
- Zagencyk, T. J., Purvis, R. L., Cruz, K. S., Thoroughgood, C. N., & Sawyer, K. B. (2021). *Context and social exchange: Perceived ethical climate strengthens the relationships between perceived organizational support and organizational identification and commitment. The International Journal of Human Resource Management*, 32(22), 4752–4771. <https://doi.org/10.1080/09585192.2019.1706618>

## **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Rojas Ríos, A.S. (2025). *Síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva*, 2024. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional UDH. <http://...>

## **ANEXOS**

**ANEXO 1**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO: “Síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024”**

PROBLEMAS	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p><b>Problema General:</b> ¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué relación existe entre el desgaste emocional y compromiso organizacional en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre la despersonalización y compromiso organizacional en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024?</li> </ul>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre el síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer la relación entre el desgaste emocional y compromiso organizacional en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024.</li> <li>• Establecer la relación entre la despersonalización y compromiso organizacional en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General:</b> Hi: Existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe una relación significativa entre el desgaste emocional y compromiso organizacional en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024.</li> <li>• Existe una relación significativa entre la despersonalización y compromiso organizacional en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024.</li> </ul>	<p><b>Variable 1:</b> Síndrome de burnout</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desgaste emocional</li> <li>• Despersonalización</li> <li>• Realización personal</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b> Compromiso organizacional</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afectivo</li> <li>• De continuidad</li> <li>• Normativo</li> </ul>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Alcance:</b> correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; X     M --&gt; Y     X --&gt; r     Y --&gt; r             </pre> </div> <p><b>Técnica Instrumento</b></p> <p>Encuesta</p> <p>Cuestionario</p>	<p><b>Población:</b> 171 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.</p> <p><b>Muestra:</b> 119 trabajadores administrativos.</p>

---

<p>Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024?</p>	<p>administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024.</p>	<p>Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● ¿Qué relación existe entre la realización personal y compromiso organizacional en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Establecer la relación entre la realización personal y compromiso organizacional en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Existe una relación significativa entre la realización personal y compromiso organizacional en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024.</li> </ul>

---

**ANEXO 2**  
**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CUESTIONARIO**  
**DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO:** Está garantizado la confidencialidad y anonimato para evitar suspicacias de cualquier tipo, le rogamos, por tanto, que responda con la mayor sinceridad posible.

**OBJETIVO:** Obtener información para realizar la investigación titulada Síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024.

**INSTRUCCIONES:** Leer cuidadosamente cada enunciado y seleccione una opción de respuesta, marcando con un aspa (X) en la alternativa que crea conveniente.

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

<b>SÍNDROME DE BURNOUT</b>		<b>VALORACIÓN</b>						
		0	1	2	3	4	5	6
<b>N°</b>	<b>DESGASTE EMOCIONAL</b>							
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo, me siento fatigado.							
3	Me siento frustrado/a en mi trabajo.							
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>								
5	Siento que trabajar todo el día con alumnos, me genera un gran esfuerzo y me cansa.							
6	Siento que mi trabajo me he hecho más duro con la gente							
7	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas							
8	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente							
<b>REALIZACION PERSONAL</b>								
9	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.							

10	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
11	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.							
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo.							

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Débilmente en desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Débilmente de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

COMPROMISO ORGANIZACIONAL		VALORACIÓN						
		1	2	3	4	5	6	7
<b>Nº</b>	<b>COMPROMISO AFECTIVO</b>							
1	Esta organización significa personalmente mucho para mí.							
2	Me siento ligado(a) emocionalmente a mi institución.							
3	Me siento como parte de una familia en esta institución.							
4	Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella.							
<b>COMPROMISO DE CONTINUIDAD</b>								
5	Siento que tengo pocas opciones de trabajo en otras instituciones u organizaciones.							
6	Trabajar en esta institución, es para mí una necesidad más que un deseo.							
7	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.							
8	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta empresa							
<b>COMPROMISO NORMATIVO</b>								
9	Considero que no le debo algo a la institución.							
10	No considero tener obligación alguna con la institución.							
11	No estoy preocupado de lo que pudiera suceder si renunciara a mi trabajo sin tener otra alternativa.							
12	Ahora, aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar mi organización.							

Gracias por su colaboración.

**ANEXO 3**  
**AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

**CARTA N° 01-2024-ASRR**

Tingo María, 25 de septiembre del 2024

Abog.  
**CARLOS DÁVILA TRUJILLO**  
JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS  
UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA



**ASUNTO: SOLICITO DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN (TESIS)**

Estimado Sr. Dávila:

Me dirijo a usted para solicitar la autorización necesaria para llevar a cabo mi trabajo de investigación (tesis) titulado: "Síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2024". Soy Anabel Sara Rojas Ríos, identificada con DNI 74715826, y actualmente soy Bachiller en Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, Filial Leoncio Prado.

Aseguro que mi investigación no generará ninguna molestia al personal administrativo. Las encuestas y la recolección de información se realizarán con el consentimiento del jefe del área correspondiente, garantizando así un proceso ordenado y respetuoso.

Agradezco de antemano su atención y quedo a la espera de su pronta respuesta para poder avanzar en el desarrollo de mi investigación.

Atentamente,

  
\_\_\_\_\_  
ANABEL SARA ROJAS RÍOS  
BACH. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
DNI 74715826

# ANEXO 4

## BASE DE DATOS

Base de datos Anabel 06.11.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

17. D2V2\_NIVEL 2 Visible: 16 de 16 variables

	D1V1	D2V1	D3V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	V2	D1V1_NIVEL	D2V1_NIVEL	D3V1_NIVEL	V1_NIVEL	D1V2_NIVEL	D2V2_NIVEL	D3V2_NIVEL	V2_NIVEL	var
1	16	16	9	41	12	19	16	47	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	16	14	12	42	14	20	18	52	2	2	2	2	2	2	3	2	2
3	17	8	8	33	15	11	14	40	3	1	1	2	2	1	2	2	2
4	24	17	17	58	24	19	24	67	3	3	3	3	3	2	3	3	3
5	6	7	11	24	13	8	13	34	1	1	2	1	2	1	2	2	2
6	7	7	4	18	11	10	7	28	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	15	10	8	33	10	15	8	33	2	2	1	2	1	2	1	2	2
8	10	12	11	33	9	15	9	33	2	2	2	2	1	2	1	2	2
9	20	16	15	51	17	22	18	57	3	2	2	3	2	3	2	2	2
10	13	16	9	38	16	18	13	47	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	22	13	16	51	24	16	22	62	3	2	2	3	3	2	3	3	3
12	13	8	4	25	13	12	11	36	2	1	1	2	2	2	1	2	2
13	9	15	7	31	8	18	14	40	2	2	1	2	1	2	2	2	2
14	19	13	14	46	21	17	18	56	3	2	2	2	3	2	2	2	2
15	15	8	6	29	17	13	13	43	2	1	1	2	2	2	2	2	2
16	10	8	11	29	9	9	16	34	2	1	2	2	1	1	2	2	2
17	14	11	12	37	11	14	17	42	2	2	2	2	1	2	2	2	2
18	21	17	15	53	12	19	17	48	3	3	2	3	2	2	2	2	2
19	11	7	9	27	8	12	19	39	2	1	2	2	1	2	2	2	2
20	16	17	10	43	16	19	17	52	2	3	2	2	2	2	2	2	2
21	17	14	20	51	22	15	23	60	3	2	3	3	3	2	3	3	3
22	17	13	10	40	14	14	16	44	3	2	2	2	2	2	2	2	2
23	13	15	10	38	11	16	16	43	2	2	2	2	1	2	2	2	2
24	9	14	8	31	8	17	13	38	2	2	1	2	1	2	2	2	2
25	16	12	12	40	13	13	14	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2
26	11	10	12	33	10	8	16	34	2	2	2	2	1	1	2	2	2
27	17	13	10	40	11	18	15	44	3	2	2	2	1	2	2	2	2
28	11	14	12	37	8	14	17	39	2	2	2	2	1	2	2	2	2
29	13	10	7	30	6	15	12	33	2	2	1	2	1	2	2	2	2
30	18	14	10	42	15	21	13	49	3	2	2	2	2	3	2	2	2
31	14	11	9	34	12	13	15	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2
32	12	11	9	32	12	13	14	39	2	2	2	2	2	2	2	2	2
33	16	11	11	38	10	15	16	41	2	2	2	2	1	2	2	2	2
34	11	8	11	30	6	13	15	34	2	1	2	2	1	2	2	2	2
35	8	8	8	24	6	9	9	24	1	1	1	1	1	1	1	1	1
36	13	11	10	34	12	14	15	41	2	2	2	2	2	2	2	2	2
37	8	8	8	24	8	10	9	27	1	1	1	1	1	1	1	1	1
38	21	15	10	46	12	19	16	47	3	2	2	2	2	2	2	2	2
39	18	10	7	35	12	14	15	41	3	2	1	2	2	2	2	2	2
40	15	17	9	41	10	16	15	41	2	3	2	2	1	2	2	2	2
41	17	11	7	35	12	14	12	38	3	2	1	2	2	2	2	2	2
42	16	15	13	44	14	18	19	51	2	2	2	2	2	2	2	2	2
43	13	15	7	35	10	15	12	37	2	2	1	2	1	2	2	2	2
44	12	15	14	41	6	19	21	46	2	2	2	2	1	2	3	2	2
45	12	16	9	37	10	20	16	46	2	2	2	2	1	3	2	2	2
46	20	15	11	46	17	19	20	56	3	2	2	2	2	2	3	2	2
47	15	11	13	39	12	16	18	46	2	2	2	2	2	2	2	2	2
48	10	10	8	28	10	14	12	36	2	2	1	2	1	2	2	2	2
49	14	13	8	35	12	16	14	42	2	2	1	2	2	2	2	2	2
50	11	12	12	35	22	14	21	57	2	2	2	2	3	2	3	2	2
51	21	16	18	55	24	23	24	71	3	2	3	3	3	3	3	3	3
52	15	19	17	51	13	21	16	50	2	3	3	3	2	3	2	2	2
53	16	13	17	46	20	21	19	60	2	2	3	2	3	3	2	3	3
54	15	10	12	37	14	17	17	48	2	2	2	2	2	2	2	2	2
55	16	10	8	34	16	16	16	48	2	2	1	2	2	2	2	2	2
56	15	14	15	44	18	21	21	60	2	2	2	2	2	3	3	3	3
57	17	13	16	46	18	19	20	57	3	2	2	2	2	2	3	2	2
58	20	16	10	46	17	21	14	52	3	2	2	2	2	3	2	2	2
59	17	14	9	40	16	20	17	53	3	2	2	2	2	3	2	2	2
60	11	7	8	26	12	16	16	44	2	1	1	2	2	2	2	2	2
61	14	11	19	44	12	16	19	47	2	2	3	2	2	2	2	2	2
62	10	12	15	37	4	6	18	28	2	2	2	2	1	1	2	1	1
63	16	10	12	38	12	16	17	45	2	2	2	2	2	2	2	2	2
64	21	12	15	48	17	20	23	60	3	2	2	2	2	3	3	3	3
65	5	7	11	23	8	10	16	34	1	1	2	1	1	1	2	2	2
66	18	14	12	44	16	20	19	55	3	2	2	2	2	3	2	2	2
67	23	14	16	53	24	21	21	66	3	2	2	3	3	3	3	3	3
68	19	12	11	42	15	18	17	50	3	2	2	2	2	2	2	2	2
69	13	10	12	35	10	11	15	36	2	2	2	2	1	1	2	2	2
70	14	15	6	35	13	14	11	38	2	2	1	2	2	2	1	2	2
71	24	20	12	56	18	22	16	56	3	3	2	3	2	3	2	2	2
72	17	17	15	49	16	17	20	53	3	3	2	3	2	2	3	2	2
73	19	17	19	55	24	19	21	64	3	3	3	3	3	2	3	3	3
74	9	8	18	35	4	8	24	36	2	1	3	2	1	1	3	2	2

Base de datos Anabel 05.11.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

17: D2V2\_NIVEL 2

Visible: 16 de 16 variables

	D1V1	D2V1	D3V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	V2	D1V1_NIVEL	D2V1_NIVEL	D3V1_NIVEL	V1_NIVEL	D1V2_NIVEL	D2V2_NIVEL	D3V2_NIVEL	V2_NIVEL	var
73	19	17	19	55	24	19	21	64	3	3	3	3	3	2	3	3	
74	9	8	18	35	4	8	24	36	2	1	3	2	1	1	3	2	
75	19	14	18	51	13	20	19	52	3	2	3	3	2	3	2	2	
76	13	11	9	33	16	16	14	46	2	2	2	2	2	2	2	2	
77	18	15	17	50	21	25	23	69	3	2	3	3	3	3	3	3	
78	20	14	13	47	13	18	15	46	3	2	2	2	2	2	2	2	
79	11	8	10	29	15	16	13	44	2	1	2	2	2	2	2	2	
80	19	13	17	49	18	19	19	56	3	2	3	3	2	2	2	2	
81	21	19	16	56	17	21	24	62	3	3	2	3	2	3	3	3	
82	13	11	16	40	20	21	21	62	2	2	2	2	3	3	3	3	
83	22	15	13	50	15	19	16	50	3	2	2	3	2	2	2	2	
84	11	10	12	33	10	11	17	38	2	2	2	2	1	1	2	2	
85	13	16	17	46	16	16	17	49	2	2	3	2	2	2	2	2	
86	20	15	11	46	20	20	14	54	3	2	2	2	3	3	2	2	
87	11	13	13	37	19	22	17	58	2	2	2	2	2	3	2	2	
88	20	14	11	45	13	19	18	50	3	2	2	2	2	2	2	2	
89	21	14	13	48	19	17	16	52	3	2	2	2	2	2	2	2	
90	13	12	9	34	12	14	11	37	2	2	2	2	2	2	1	2	
91	21	12	12	45	20	17	18	55	3	2	2	2	3	2	2	2	
92	15	15	9	39	10	15	15	40	2	2	2	2	1	2	2	2	
93	12	13	12	37	10	14	16	40	2	2	2	2	1	2	2	2	
94	17	19	12	48	15	24	15	54	3	3	2	2	2	3	2	2	
95	16	16	12	44	15	18	17	50	2	2	2	2	2	2	2	2	
96	17	15	13	45	16	20	18	54	3	2	2	2	2	3	2	2	
97	15	13	8	36	13	13	12	38	2	2	1	2	2	2	2	2	
98	18	14	9	41	18	20	16	54	3	2	2	2	2	3	2	2	
99	14	15	15	44	17	20	23	60	2	2	2	2	2	3	3	3	
100	15	13	12	40	14	17	19	50	2	2	2	2	2	2	2	2	
101	12	14	9	35	17	20	18	55	2	2	2	2	2	3	2	2	
102	19	15	12	46	22	18	20	60	3	2	2	2	3	2	3	3	
103	17	11	10	38	20	15	18	53	3	2	2	2	3	2	2	2	
104	22	16	14	52	18	21	20	59	3	2	2	3	2	3	3	3	
105	16	10	9	35	8	12	16	36	2	2	2	2	1	2	2	2	
106	3	5	4	12	7	10	7	21	1	1	1	1	1	1	1	1	
107	12	9	9	30	10	11	14	35	2	2	2	2	1	1	2	2	
108	6	7	9	22	15	13	15	43	1	1	2	1	2	2	2	2	
109	23	16	15	54	26	20	23	69	3	2	2	3	3	3	3	3	
110	18	14	18	50	16	19	23	58	3	2	3	3	2	2	3	2	
111	10	10	13	33	10	14	19	43	2	2	2	2	1	2	2	2	
112	13	8	16	37	9	7	21	37	2	1	2	2	1	1	3	2	
113	15	13	7	35	11	15	15	41	2	2	1	2	1	2	2	2	
114	19	15	12	46	12	20	19	51	3	2	2	2	2	3	2	2	
115	12	7	11	30	11	10	17	38	2	1	2	2	1	1	2	2	
116	10	14	9	33	13	21	18	52	2	2	2	2	2	3	2	2	
117	15	17	13	45	14	15	16	45	2	3	2	2	2	2	2	2	
118	14	14	13	41	14	15	18	47	2	2	2	2	2	2	2	2	
119	14	13	11	38	16	14	14	44	2	2	2	2	2	2	2	2	
120																	
121																	
122																	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

22°C Mayorm. nublado | Buscar | 23:20 25/02/2025

**ANEXO 5**  
**EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS**

