

**Compromiso organizacional y síndrome de burnout en colaboradores
de cine de Trujillo**

Mónica Solansh Alvarez Muñoz
Universidad César Vallejo, Perú

Luis David Reyes Condemarín
Universidad César Vallejo, Perú

Recibido: 15-10-2019

Aceptado: 22-11-2019

Cómo citar este artículo según APA 6ta edición: Alvarez, M., & Reyes, L. (2019).
Compromiso organizacional y síndrome de burnout en colaboradores de cine de Trujillo.
Revista JANG, 8(2), 125-136

La correspondencia relacionada con este artículo debe dirigirse a Mónica Solansh Alvarez
Muñoz, e-mail: monica06611@gmail.com



Compromiso organizacional y síndrome de burnout en colaboradores de cine de Trujillo

Alvarez Muñoz Mónica Solansh

Reyes Condemarín Luis David

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivos determinar la relación del compromiso organizacional y síndrome de Burnout, y determinar la relación del compromiso organizacional con las dimensiones de agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional. Además, el tipo de investigación fue sustantiva y no experimental transaccional, se utilizó el diseño descriptivo – correlacional. Los resultados permitieron comprobar una correlación nula entre compromiso organizacional y el Burnout; y una correlación de efecto pequeño con la dimensión eficacia profesional, es decir el compromiso no se relaciona con el cansancio originados por una sobrecarga laboral.

Palabras clave: Compromiso organizacional, síndrome de Burnout, colaboradores.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship of the organization commitment and Burnout syndrome, and determine the relationship of the organizational commitment with the dimensions of emotional exhaustion, cynicism and professional efficacy. In addition, the type of investigation was substantive and non-experimental transactional, the descriptive - correlational design was used. The results allowed us to verify a null correlation between organizational commitment and the Burnout; and a correlation of small effect with the professional effectiveness dimension, that is, the commitment is not related to fatigue caused by work overload.

Keywords: Organizational commitment, Burnout syndrome, collaborators.

INTRODUCCIÓN

Actualmente el Compromiso Organizacional cumple un rol muy importante, ya que, le permite al colaborador incrementar el acercamiento con la empresa; Newstrom (2011) afirma que el compromiso hace mención al grado de compenetración o identificación de los colaboradores con la empresa. En cuanto a los componentes de compromiso organizacional, Meyer y Allen (1991) plantearon una representación del compromiso organizacional que se encuentra fraccionado en tres dimensiones o componentes: afectivo, continuidad y normativo. En cuanto al compromiso afectivo, Rodríguez (2014) dice que trata de la asociación emocional de un trabajador con la empresa de manera que este conserve el trabajo porque así lo desea; al hablar del compromiso de continuidad, Aldana (2017) refiere que puede ser visto como una contribución del colaborador en relación a los beneficios obtenidos gracias a su organización. Los colaboradores de la organización valoran lo aprendido y la experiencia otorgada en el puesto que desempeñan, reconociendo que la organización ha invertido mediante cursos de especialización y

capacitaciones; en otras palabras, son los mismos colaboradores que por decisión propia eligen continuar o no en la organización; y en cuanto al compromiso normativo, Flores y Gómez (2018) mencionan que este compromiso hace referencia al sentimiento de un deber moral por parte de los trabajadores de no irse de la empresa por los beneficios recíprocos, es decir que este componente va en relación con sentimientos de retribución entre colaborador y organización.

Asimismo, en la variable de Síndrome de Burnout, “Desgaste ocupacional” o “Síndrome del trabajador quemado”, Maslach, Jackson y Leiter (1996), definieron el síndrome de Burnout como signos de estrés crónico de presiones de caracterizados por una atención prolongada e intensa con colaboradores que se encuentran en la situación de insuficiencia. En cuanto al modelo multidimensional recoge estudios elaborados por Maslach, Jackson y Leiter (1996), además se usa el Maslach Burnout Inventory (MBI) como instrumento para la evaluación, estableciendo tres componentes: Agotamiento emocional, cinismo o despersonalización y eficacia profesional. En relación al agotamiento

emocional, Méndez (2004) refiere que este componente es una de las claves para el síndrome de burnout, es decir que la fuerza emocional y la capacidad de entrega a los demás es consumida o agotada; en cuanto al cinismo, Muñoz (2016) explica lo explica como una disposición indiferente hacia los colaboradores y clientes, señalando al colaborador como un sujeto distanciado, con un bajo rendimiento de manera crónica frente a los receptores; al hablar del componente de eficacia profesional, Méndez (2004) explica a este componente como una autoevaluación negativa de sí mismo, mostrándose el colaborador infeliz consigo mismo y con su desempeño.

Los colaboradores de empresas de cine se caracterizan por encontrarse entre las edades de los 18 a 30 años, siendo la mayoría de ellos estudiantes universitarios. Evia (2016) define que se caracterizan por ser menos comprometidos laboralmente a otras generaciones, ya que no buscan quedarse en un solo lugar, sino experimentar en varios empleos o emprender nuevas oportunidades, es por ello que muchas empresas se adaptan al plan de carrera de estos jóvenes en busca de desarrollar en

ellos compromiso con la empresa y poder fidelizarlos.

En el Perú, de acuerdo al informe del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI,2016) hay 8 millones 441 mil jóvenes entre las edades de 15 a 29 años, de estos, 4 millones 275 mil son varones y 4 millones 165 mil son damas. Integran la Población Económicamente Activa (PEA) 5 millones 15 mil jóvenes, del total que conforman la PEA, un 91.6% está con un empleo y el 8.4% está en búsqueda de empleo activamente. Lo que nos deja ver que la mayoría de la PEA joven en el área urbana tiene empleo, ya sea según su rama de estudio o en algún otro sector. Asimismo, una proporción mayor al 30% accede a educación superior, debido a esto la mayoría de jóvenes o trabajan o estudian.

Es por lo antes mencionado que se desarrolló la presente investigación, en busca de determinar la relación existente entre el Compromiso Organizacional y el Síndrome de Burnout en los jóvenes al ser estos una población mínimamente trabajada por ambas variables a pesar de la existencia de cifras altas que señalan a jóvenes como una población vulnerable ante esta problemática.

Investigaciones anteriores como la de Chávez (2017) en su investigación la cual fue Síndrome de quemarse por el trabajo y compromiso organizacional en docentes del distrito de Parcoy, contó con una población y muestra que se conformó de 179 profesores correspondientes a 7 instituciones educativas del distrito de Parcoy. Empleó cuestionarios de síndrome de quemarse por el trabajo y el de compromiso organizacional, obteniendo que existe correlación de grado medio altamente significativa, entre la dimensión de ilusión por el trabajo con compromiso afectivo, también obtuvo una correlación no significativa con el compromiso continuo y normativo; por otro lado, obtuvo la inexistencia de relación entre desgaste psíquico con las dimensiones correspondientes al compromiso organizacional. Además, no se halló relación entre la indolencia con las dimensiones del compromiso organizacional. Del mismo modo, no se presenta una relación entre la dimensión culpa con las dimensiones de compromiso organizacional. Los resultados obtenidos revelaron la presencia de una relación inversa de grado pequeño y estadísticamente significativa entre síndrome de quemarse

por el trabajo y el compromiso organizacional.

Es por todo lo detallado que nuestra formulación del problema fue: ¿Cuál es la relación entre el Compromiso Organizacional y el Síndrome de Burnout en los colaboradores de empresas de cine de la ciudad de Trujillo, 2019?

La presente investigación tiene gran importancia teórica porque aborda la relación entre las variables compromiso organizacional y síndrome de burnout con respecto a los colaboradores jóvenes de empresas de cine, destacando que esta es una población nueva en la cual no han trabajado investigaciones previas con respecto a estas variables. Además, sirvió como base para futuras investigaciones. Se determinó como objetivo general: Determinar la relación del compromiso organizacional y el síndrome de burnout en los colaboradores de empresas de cine de la ciudad de Trujillo, 2019.

MÉTODO

Para la investigación se empleó el diseño Descriptivo – Correlacional, ya que se medirá y recopilará información relevante de las variables en un contexto específico (Alto, López & Benavente,

2013). La población se conformó por 193 colaboradores con edades 18 a 23 años, pertenecientes a empresas de cine de la ciudad de Trujillo durante el periodo 2019, asimismo, se decidió por emplear una muestra censal debido a que la conformaría toda la población, ya que se considera que es un número manejable de individuos, según Ramírez (2010) determina que una muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

Se utilizaron como instrumentos al cuestionario de Compromiso Organizacional basado en el modelo teórico de Tres Componentes el Cuestionario de Compromiso Organizacional (CCO), construido por Meyer y Allen (1991) y adaptada por el investigador Figueroa De La Peña (2016) para su aplicación en Trujillo-Perú, su procedencia es de Estados Unidos, tiene por objetivo el medir el compromiso Organizacional en colaboradores. En cuanto a su composición, incluye 18 ítems y estructurada por 3 componentes: C. afectivo, C. de continuidad y C. normativo; la manera de ser administrada puede ser individual o colectiva y aplicable a partir de los 18

años, con un tiempo aproximado de 15 minutos para su aplicación. Las respuestas son promediadas y de esta manera obtener una puntuación global de los 3 componentes. Esta adaptación fue elaborada por Figueroa De La Peña (2016), en cuanto a los resultados de validez de constructo a través de ítem-test se comprobó una correlación muy significativa, con puntajes entre .168 y .628, y la validez de constructo mediante el análisis factorial presentó índices de bondad entre .644 a .681; además, la adaptación registró una confiabilidad global del test de .806 la cual se ubica en un nivel Muy Bueno (De Vellis, 1991) y para los factores; Afectivo de .748, Continuidad .746 y Normativo .704, lo cual indica que muestran una confiabilidad respetable. Asimismo, el otro instrumento empleado fue el Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI – GS), Este instrumento fue publicado por Maslach, Jackson y Leiter (1996) y adaptada por Muñoz (2016) consta de 16 ítems, su ámbito de aplicación es adultos, tiene un tiempo de aplicación entre 10 a 15 minutos, puede aplicarse de manera individual y colectiva. Esta adaptación en los resultados obtenidos por Muñoz (2016) en cuanto a validez de constructo a través

de ítem-test fue adecuada, con puntajes por encima del .20, a excepción de los ítems 5, 15 y 16 los cuales fueron entre .14 y .19; además, esta adaptación evidenció tener consistencia interna alta de .79, donde los coeficientes de confiabilidad Alfa de Cronbach de las distintas subescalas llegaron a valores aceptables de .87 en la subescala de agotamiento emocional, .64 en la subescala de cinismo y .79 en la subescala de eficacia profesional.

Por otro lado, en relación al procedimiento empleado en esta investigación, según la normativa de la Universidad César Vallejo se realizó las coordinaciones por medio de una carta, la cual, solicita autorización a las empresas de cine de la ciudad de Trujillo para la aplicación de las pruebas, posterior a ello se acudió a dichas empresas en mención para hacer la presentación formal de los estudiantes y a la vez requerir la firma y sello de la carta de autorización. Luego se reunió a los colaboradores de las ambas sedes de

Cineplanet Trujillo y de Cinemark, donde se pidió sus correspondientes firmas a un documento de consentimiento informado donde accedieron a participar de la investigación voluntariamente, durante la evaluación se contó con la participación de dos monitores quienes guiaron la evaluación. Después se vació los resultados en la base de datos respectiva del programa Microsoft Excel 2016. Luego, los datos almacenados, se exportaron al programa IBM SPSS en donde se realizaron procedimientos estadísticos correspondientes.

RESULTADOS

En la Tabla 1, las puntuaciones obtenidas por los colaboradores de empresas de cine ($n = 193$) demuestra estar distribuidas de forma normal ($g^1 < 1.5$), donde compromiso afectivo y normativo reporta tendencia por debajo de la media. Sin embargo, las medidas de consistencia señalan que estas no alcanzan el estándar esperado ($\omega < .70$).

Tabla 1

Resumen de puntuaciones de la variable compromiso organizacional en colaboradores de empresas de cine de la ciudad de Trujillo, 2019.

Variables	Mín	Máx	M	DE	g^1	g^2	ω
Compromiso organizacional	48	114	77.59	11.492	-0.285	-0.433	0.62
Compromiso afectivo	13	38	22.75	4.127	0.040	0.747	0.44
Compromiso por continuidad	9	39	25.27	6.605	-0.201	-1.046	0.69
Compromiso normativo	13	41	29.56	5.116	-0.357	0.031	0.38

Nota: M: Media; σ : Desviación estándar; g^1 : Asimetría; g^2 : curtosis; ω : Coeficiente Omega.

En la Tabla 2, con respecto a la variable de burnout, las puntuaciones demuestran estar distribuidas de forma normal en agotamiento emocional, cinismo y la medición general de burnout ($g^1 < 1.5$).

Tabla 2

Resumen de puntuaciones de la variable compromiso organizacional en colaboradores de empresas de cine de la ciudad de Trujillo, 2019.

Variables	Mín	Máx	M	DE	g^1	g^2	ω
Burnout	21	71	49.78	8.559	-0.389	0.268	0.46
Agotamiento emocional	0	29	10.95	6.664	0.293	-0.919	0.80
Cinismo	0	19	6.82	4.612	0.503	-0.306	0.81
Eficacia profesional	16	36	32.01	5.399	-1.581	1.681	0.30

Nota: M: Media; σ : Desviación estándar; g^1 : Asimetría; g^2 : curtosis; ω : Coeficiente Omega.

En la Tabla 3, se aprecia una correlación nula o trivial entre el Compromiso Organizacional y el Burnout ($\rho = -.06$; IC95%: $-.20$ a $.08$) y sus dimensiones agotamiento emocional ($\rho = -.04$; IC95%: $-.18$ a $.10$), cinismo ($\rho = -.14$; IC95%: $-.28$

Y en la valoración de la consistencia, señalan que solamente agotamiento emocional y cinismo son consistentes ($\omega > .70$).

a $.01$). Entre el Compromiso organizacional y la dimensión eficacia profesional se observa una correlación pequeña ($\rho = .14$; IC95%: $.01$ a $-.28$) en colaboradores de empresas de cine de la ciudad de Trujillo, 2019.

Tabla 3

Correlación entre el compromiso organizacional y el burnout con sus dimensiones en colaboradores de empresas de cine de la ciudad de Trujillo, 2019

Variable	Rho de Spearman			Tamaño del efecto	
	ρ	IC 95%			
		ρ_i	ρ_s		
Compromiso Organizacional	Agotamiento Emocional	-.04	-.18	.10	Trivial
	Cinismo	-.14	-.28	.01	Trivial
	Eficacia Profesional	.14	-.01	.28	Pequeño
	Síndrome de Burnout	-.06	-.20	.08	Trivial

Nota: ρ : Rho de Spearman; IC95%: Intervalo de confianza al 95%; ρ_i : Límite inferior; ρ_s : Límite superior.

DISCUSIÓN

En cuanto a la hipótesis general, en relación a la asociación de las variables compromiso organizacional y síndrome de burnout determinado por el Rho de Spearman es ($\rho=-.06$; IC95%: $-.20$ a $.08$) se aprecia que una magnitud trivial en los colaboradores de empresas de cine. Es decir, aquel estado psicológico el cual caracteriza el apego que sienten los colaboradores con su organización (Meyer & Allen, 1991) y que además es el estado que permitirá tomar la decisión de seguir perteneciendo en dicha empresa (Meyer y Allen, 1997), no tiene relación en forma directa ni inversa, con el síndrome de burnout en los

colaboradores en su lugar de trabajo. Esto podría deberse al rango de edad que presentan los colaboradores de empresas de cine, la cual oscila entre 18 a 30 años, siendo una de sus características principales que poseen tiempo limitado (Ortega, 2017) y además los caracteriza por ser menos comprometidos laboralmente (Evia, 2016). Asimismo, se evidencia una correlación trivial entre el compromiso organizacional con la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout ($\rho=-.04$; IC95%: $-.18$ a $.10$). Es decir, que aquella fuerza emocional y capacidad de entrega a los demás consumida o agotada (Méndez, 2004) es independiente y no guarda

relación directa o inversa con el compromiso organizacional de los colaboradores. Esto podría deberse a que la población es joven y tanto su fuerza emocional como su capacidad de entrega no se ve agotada independientemente del compromiso que presenten con la organización. (Ortega, 2017). Además, existe una correlación trivial entre el compromiso organizacional con la dimensión cinismo del síndrome de burnout ($\rho = -.14$; IC95%: $-.28$ a $.01$) en colaboradores de empresas de cine. Lo que refleja que la disposición fría hacia los colaboradores y clientes, y que muestra al colaborador como un sujeto distanciado (Muñoz, 2016), no está ligado ni relacionado directa o inversamente al compromiso organizacional. Según Ortega (11 de diciembre de 2017), uno de los factores a los que se podría deber es la edad, puesto que, estos jóvenes tienen cualidades como la amabilidad hacia los clientes o consumidores, son proactivos y generan confianza a los clientes, por lo que no tienen una disposición fría con ellos ni se ve afectado su compromiso con la organización. Dichos resultados son similares a los que se encontró Chávez (2017), trabajando en un diferente contexto con docentes, en donde

aspectos como la indiferencia en el trabajo no guardan relación con el compromiso de los colaboradores. A la vez, se aprecia una correlación directa de efecto pequeño entre el compromiso organizacional con la dimensión eficacia profesional del síndrome de burnout ($\rho = .14$; IC95%: $-.28$ a $.01$) en colaboradores de empresas de cine de la ciudad de Trujillo, 2019. Lo que significa que este componente que es como una autoevaluación negativa de sí mismo y que muestra al colaborador infeliz consigo mismo y con su desempeño (Méndez, 2004), no muestra relación directa o inversa al compromiso organizacional. Pidiéndose deberse a que según el diario Gestión (2018) menciona que los jóvenes en la actualidad son “muy optimistas” y su compromiso se da en menor medida con los objetivos de la organización, por lo que no poseen una autoevaluación negativa de sí mismos y su compromiso es independiente a esto. Chávez (2017) en su investigación encontró que el desempeño del colaborador no tiene relación con la habilidad para desarrollar relaciones, desarrollar las actividades dentro de su centro de labor.

En base a los resultados obtenidos, se puede concluir que los colaboradores

evaluados que desarrollen niveles adecuados de compromiso organizacional hacia su empresa y sus compañeros, no se verá afectado por el síndrome de Burnout que puedan llegar a desarrollar debido a la realización de sus labores, ya que estas variables son independientes, encontrando asociación en solo la dimensión eficacia profesional.

REFERENCIAS

- Aldana, E. (2017). *Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla-Colombia*. Espacios, 39, 13. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n11/18391113.html>.
- Ato, M., López, J. & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*.
- Chávez, G. (2017). *Síndrome de quemarse por el trabajo y compromiso organizacional en docentes del distrito de Parcoy* (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- De Vellis, R. (1991). *Scale Development: Theories and Applications*. Reino Unido, Londres: Sage.
- Evia, M. (14 de marzo de 2016). *Por qué las mujeres millennials sufren más burnout*, Expoknews. Recuperado de <https://www.expoknews.com/por-que-las-mujeres-millennials-sufren-mas-burnout/>.
- Figueroa De La Peña, C. (2016). *Propiedades psicométricas del Cuestionario de Compromiso Organizacional en trabajadores públicos de la Región La Libertad*. (Tesis para obtener el título profesional de licenciado en psicología). Universidad César Vallejo, Perú.
- Flores, J. & Gómez, I. (2018). *Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú*. Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBS, 16(1), 1-30. Recuperado de <http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077->

21612018000100001&script=sci_ arttext

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2016). *Informe Nacional de Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG)*. Perú: INEI.

Maslach, C., Jackson, S., Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto: Consulting Psychologists Press.

Méndez, J. (2004). Estrés laboral o síndrome de “burnout”. *Acta pediátrica de México*, 25(5)299-302.

Meyer, J. & Allen, N. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research and application*. California: SAGE Publications. Recuperado de: <http://sk.sagepub.com/books/commitment-in-the-workplace>.

Meyer, J. & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89. Doi: [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z).

Muñoz, M. (2016). *Propiedades psicométricas del inventario de burnout de Maslach en teleoperadores de dos empresas de Trujillo*. (Tesis para obtener el título profesional de licenciado en psicología). Universidad César Vallejo, Perú.

Newstrom, D. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. España: McGraw-Hill

Ortega, R. (11 de diciembre de 2017). *Millennials ¿miedo al compromiso?* [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.roastbrief.com.mx/2017/12/millennials-miedo-al-compromiso/>.

Ramírez, T. (2010). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas: Panapo.

Rodríguez, H. (2014). *Satisfacción Laboral y su relación con Compromiso Organizacional y Empoderamiento*. (Tesis de grado). Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado: Barquisimeto, Venezuela.