Relación del síndrome de Burn Out y el Compromiso Organizacional en personas que trabajan y estudian en una Universidad del Norte

Camilo Girón Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo
Yesenia Aylen Serruto Perea Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú

La investigación realizada utilizó un enfoque cuantitativo, método correlacional descriptivo y un diseño no experimental y transversal, donde se determina la relación entre el Síndrome de Burn Out y el Compromiso Organizacional en personas que trabajan y estudian en 02 Programas de una Facultad de CCEE de una universidad en el norte. La población a la cual se estudio estuvo conformada por un número de 220 estudiantes, se utilizó dos cuestionarios en la recolección de los datos. Encontrándose la existencia de una correlación inversa significativa débil entre Síndrome de Burn Out y el Compromiso Organizacional, es decir, la población estudiada tiende a tener una percepción correcta sobre el Compromiso organizacional. De igual forma la relación entre las variables sociodemográficas concuerdan con otros estudios realizados sobre el tema.

ABSTRACT

The research carried out used a quantitative approach, a descriptive correlational method and a non-experimental and cross-sectional design, where the relationship between Burn Out Syndrome and Organizational Commitment is determined in people who work and study in 02 Programs of a CCEE Faculty of a university in the north. The population to which the study was made up of a number of 220 students, two questionnaires were used to collect the data. Finding the existence of a weak significant inverse correlation between Burn Out Syndrome and Organizational Commitment, that is, the population studied tends to have a correct perception of Organizational Commitment. Similarly, the relationship between sociodemographic variables agrees with other studies conducted on the subject.

Keywords:

Burn Out syndrome, Organizational Commitment, Types of Perception, Professionalization Programs.

Introducción

En los últimos años el progreso tecnológico y la globalización han generado grandes cambios en el ambiente laboral. Como lo menciona la Organización Mundial del Trabajo (2016) existen nuevos esquemas de organización, se han creado otros modelos de empleo y de relaciones laborales. Todo este cambio ha ocasionado un incremento del estrés laboral y trastornos asociados a este nuevo entorno. Se debe precisar que el estrés puede afectar de diferentes formas de un individuo a otro, aunque generalmente el desgaste de la salud, los trastornos mentales y comportamientos deficientes son producto de un nivel alto de estrés, que ocasiona un agotamiento, desgaste, ansiedad, y una depresión en el individuo, llamado Síndrome de Burn Out. Sin mencionar que

puede ocasionar daños físicos como trastornos musculo – esqueléticos y enfermedad cardiovascular.

Según lo menciona la Organización Mundial de la Salud por medio de los miembros LeKa, Griffiths & Cox (s.f) que el estrés en el trabajo afecta a la salud del colaborador de forma psicológica y física, siendo un efecto negativo para las empresas donde trabajan al bajar su productividad.

Es el recurso humano un elemento muy importante para los objetivos de una empresa que busca ser competitiva y destacar en su sector. Para ello, las empresas deben evaluar a sus trabajadores en función del nivel de compromiso, si su trabajo les ocasiona estrés y si este afecta su rendimiento disminuyendo su productividad.

Un alto grado de compromiso organizacional, como lo mencionan Gascón y Marcano (2013), permite garantizar eficiencia y eficacia en las funciones del trabajador, traduciéndose en un alto nivel de productividad, consiguiendo los objetivos y metas de la organización. Sin embargo, un bajo nivel de compromiso organizacional puede afectar la productividad de la empresa. Todo esto puede ocasionar, como lo menciona el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (2006), el Síndrome de Burn Out, donde el trabajador se encuentra inmerso en un estado de estrés crónico, generando un estado de agotamiento emocional y produciendo una sensación de fracaso profesional.

Este síndrome, considerado la enfermedad del siglo XXI, ha sido investigado desde diversas perspectivas. Para Ríos y Williams (2006) el individuo no toma en cuenta sus propias necesidades trabajando de forma intensa hasta el límite de sus capacidades. Pudiendo afectar a todo tipo de empresa.

Conocido como el síndrome de quemarse en el trabajo, según Mercado-Salgado & Gil-Monte (2010), el compromiso afectivo y normativo en un ambiente organizacional actúan como modulador ante los factores estresantes del trabajo. Teniendo un efecto directo positivo y significativo sobre el síndrome. Sin embargo, los autores mencionan a la Teoría de Pines de 1993, donde se explica que un individuo cuanto más implicado se encuentre en el trabajo, es más propenso al Síndrome de Burn Out", esto se manifiesta frente a los diferentes conflictos laborales entre miembros de una empresa y los clientes a quienes se da un servicio.

Otros estudios, como los realizados por Quiceno & Vinaccia (2007) consideran que el síndrome está relacionado más con la desmotivación emocional y cognitiva y no mucho con la fatiga del trabajo realizado. La desmotivación ocasiona que el trabajador deje de lado los intereses que fueron importantes en un inicio. Siendo el estrés uno de los aspectos más influyentes para el desarrollo del Síndrome de Burn Out, congruente con varios sucesos de la vida, siendo el síndrome una forma de manifestarse el estrés en el trabajo.

En estudios de las investigaciones elaboradas sobre el Síndrome de Burn Out, realizado por Axayacalt, Celis, Moreno, Farias y Suárez (2006) mencionan la importancia de este trastorno, tanto que la Organización Mundial de la Salud (OMS) señala que puede ser catalogado un riesgo en el trabajo. El estrés está presente en la forma de vida actual, considerado como el mayor problema existente actualmente en nuestra civilización, afectando al bienestar de las personas y su clima laboral.

Se habla mucho cuando el trabajador permanece más tiempo en el trabajo, como prueba de un compromiso organizacional, pero este comportamiento no es muy analizado si implica consecuencias negativas como el estrés generado; si con el tiempo se convierte en algo permanente esto puede empeorar hasta llegar a desatar en un síndrome de Burn Out, manifestando un menor rendimiento laboral y perjuicios en el ámbito familiar.

Se debe tener en cuenta que el trabajo asalariado es la actividad a la que se dedica más tiempo

durante la vida productiva una persona, los factores estresores son cada vez menos controlables, volviéndose algo común y aceptable vivir bajo estos factores. Y si se considera la demandante competencia que son sometidas las organizaciones, para lo cual son necesarias acciones de recorte de personal y disminución de recursos, muchas veces sin tomar en cuenta la carga emocional de quienes conforman las organizaciones de servicio. El colaborador es absorbido por su trabajo sin que este pueda hacer algo para evitarlo o no saber cómo hacerlo.

Si se desea analizar el compromiso organizacional dentro de una organización como un factor personal y empresarial, según los estudios de Ruiz del Alva (2013), se debe tener en cuenta el modelo en tres dimensiones del compromiso organizacional de Meyer y Allen (1998) y Meyer, Stanley, Herscovitch y Topolnytsky (2002). El modelo tridemensional: compromiso de continuidad, el compromiso afectivo y el compromiso normativo. Permiten distinguir diferentes dimensiones del compromiso que puede existir en los individuos de una organización, las motivaciones y vínculos que se genera y el trato justo que los empleados solicitan.

Existen investigaciones sobre otros factores que pueden influir en mayor grado el compromiso del trabajador como el artículo publicado por Ruiz de Alba (2013), bajo una indagación empírica, concluye que el compromiso organizacional tiene un gran vínculo con la familia, necesitando una especie de compensación que pueden ser capacitaciones, actos de reconocimiento y un mayor diálogo dentro de la organización; como aspectos clave para lograr un compromiso sólido con la empresa.

Betanzos, (2007) en su tesis doctoral, mediante una investigación exploratoria, planteó probar un modelo donde considera como dimensiones la productividad, los tardanzas y falencias en sus labores como las variables del compromiso organizacional; es decir, considera que sí es factible una correlación entre el compromiso afectivo y la productividad; aunque es imposible considerar que pase en todos los casos, es necesario incorporar al modelo el compromiso normativo, por lo tanto se puede aseverar que si bien el autor no lo menciona, se entiende que el modelo propuesto por Meyer y Allen es el que considera las dimensiones que permiten analizar el Compromiso organizacional en su conjunto.

Todo lo mencionado permite plantear el problema de la investigación ¿Cuál es la relación entre Síndrome de Burn Out y Compromiso Organizacional en personas que trabajan y estudian en programas de una Facultad de CCEE de una universidad del norte? Teniendo como objetivo general: Determinar la relación entre el Síndrome de Burn Out y Compromiso Organizacional en personas que trabajan y estudian en programas de una Facultad de CCEE de una universidad del norte, y como objetivos específicos: determinar el nivel de Compromiso Organizacional de personas que trabajan y estudian en los Programas de una Facultad de CCEE; determinar el grado en la escala de Síndrome de Burn Out de personas que trabajan y estudian en los Programas de una Facultad de CCEE, finalmente, determinar la relación existente entre las dimensiones de Síndrome de Burn Out y Compromiso Organizacional con variables demográficas como: estado civil, edad, escuela, tiempo de permanencia en la organización y tiempo que tiene en el sector donde trabaja actualmente.

Se planteó la hipótesis manifestando que No existe una fuerte relación directa entre las dimensiones de Síndrome de Burn Out y el Compromiso Organizacional.

La presente investigación queda justificada en el ámbito empresarial debido a que ha permitido identificar algunos comportamientos que las empresas deben tener en cuenta en función del Síndrome de Burn Out y del Compromiso Organizacional sin dejar de lado aspectos demográficos como edad y estado civil, de igual forma desde el ámbito social, permitirá que las personas que estudian y trabajan en los Programas profesionalización reflexionen sobre su situación actual, y desde la mirada la investigación, la contribución fue generar una línea base con la academia que reconozca un análisis de la entorno laboral de Lambayeque para luego compararlo con otros escenarios y en un futuro se siga ahondando en el tema.

Marco Teórico

Compromiso Organizacional

En las diferentes investigaciones relacionadas al Compromiso Organizacional se consideran las planteadas por Allen y Meyer, como su artículo publicado en 1990, donde llevan a cabo un análisis de los antecedentes y medición sobre las dimensiones que afectan al compromiso organizacional: compromiso afectivo, de continuidad y normativo.

En las diferentes investigaciones realizadas por Allen y Meyer sobre el tema, consideran la afectividad como el más frecuente de los enfoques del compromiso en una organización. El individuo se siente comprometido, participativo y se siente parte de la empresa donde trabaja. Este planteamiento de los autores se sustenta en las opiniones de Porter, Steers, Crampon, Smith, Mowday, Kanter, y otros autores que respaldan su propuesta considerando al compromiso organizacional como un inclinación a lo afectivo a las metas y valores de la organización.

Becker, Farrell, Rusbult, Stebbins, citados por Allen y Meyer (1990), afirman que los trabajadores pueden decidir continuar en una empresa si la recompensa de permanecer es mayor al costo de abandonarla. En este caso, existe una medida propusta por Trice (1969), modificada por Hrebiniak & Alutto (1972), donde al encuestado se le pide señalar si consideraría abandonar su empresa en función a mejores alternativas como: mejor salario, estatus, mayor libertad, oportunidad de ascensos; con lo cual Meyer & Allen (1990) la denominan, dimensión de continuidad reflejando el compromiso en función a los costos.

Con respecto al enfoque normativo de compromiso, los autores mencionan a Lane, Mathews, Schwats, Tessler, Wiener, Prestholdt orientando el compromiso como una responsabilidad del trabajador hacia la organización, manifestado bajo obligaciones morales. En 1980, Wiener & Vardi, establecen una escala de tres elementos, mencionada por Meyer & Allen (1990), como Dimensión Normativa donde se pregunta a los encuestados sobre el grado de lealtad que un individuo puede otorgar a su organización, el grado de esfuerzo para con su organización, y que sería desaprobar el lugar donde se trabaja.

Síndrome de Burn Out

Existen muchas teorías sobre el Síndrome de Burn Out, siendo Tonon (2003) quien presenta un cuadro explicativo de la evolución en el tiempo sobre su significado. Mediante un enfoque clínico, se explica como un estado de estrés y la perspectiva psicosocial que aborda la interacción de la persona y su entorno.

Las diferentes teorías ligadas del síndrome de Burn Out, se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 1

El síndrome de Burn Out según la Psicología

Psicología Clínica: considera al Burn Out como un estado		
Autor	**Año**	**Conceptualización**
Freudenberguer	1974	El trabajo cotidiano y ante superar la expectativas se desencadena en una situación agotamiento, desinterés y desilusión.
Fischer	1983	Resultado provocado por un trauma narcisista el cual conlleva a una baja en la autoestima.
Psicología Social: basada en la Teoría sociocognotativa del yo		
Autor	**Año**	**Conceptualización**
Harrison	1983	En el caso de un ámbito laboral preexisten elementos que dificultan sus tareas y obstaculizan el logro de objetivos, afectado su esperanza de conseguirlos, las personas en un inicio motivas por ayudar con el tiempo generan un estado Burn Out, afectando en forma negativa su motivación para apoyar, esto se da mayormente en empresas de servicios.
Pines y Aronson	1988	Proceso de desilusión al cual sel le identifica debido a un cansancio emocional, mental y física; emociones de ineptitud, ineficacia, sentirse con una menor autoestima.
Psicología de la organización: basada en las teorías del estrés en el trabajo, aplicada a todas las profesiones		
Autor	Año	Conceptualización
Golembienski	1983	El estrés en el trabajo se origina por el exceso en el trabajo o debido a lo definido como la "pobreza del rol", catalogado como su antítesis. Los dos contextos se desarrollan en el individuo; un desgaste de la autonomía, baja de autoestima, irritación y debilidad.

Fuente: Tonon (2003)

El Síndrome de Burn Out para Mingote & Pérez (2003), es un síndrome clínico, registrado en 1974 a cargo de Freudenberger, en su estudio determinó que un gran número de voluntarios presentaban agotamiento ocasionado por una falta de energía, su trato hacia otros era agresivo e insensible. La mayoría presentaba este cuadro clínico cuando pasaban más de un año en servicio.

El Síndrome de Burn Out o Síndrome de Desgaste Profesional (S.D.P.), fue denominado así por Maslach, cuando realizaba una investigación a los trabajadores que prestaban servicios de apoyo, afectados por una “sobrecarga emocional”, explicando este sufrimiento personal como el ocasionado por un deterioro emocional.

Todos los especialistas coinciden que el individuo puede presentar un deterioro emocional afectando su vida personal, profesional y salud; y por otra parte las empresas se ven afectadas por una baja productividad.

El Síndrome de Burn Out, o como lo nombra Marrau (2004) Síndrome de “Quemarse por el Trabajo”, “Estar Quemado” o “Desgaste Profesional”, ocasionado por un desbalance entre las aspiraciones profesionales y la realidad que vive el individuo en el trabajo.

Maslach & Jackson (1981) citado por Mingote & Pérez (2003), definen al síndrome como el estado de agotamiento, falta de interés o despersonalización y pobres deseos de superación personal siendo un estado frecuente entre personas que trabajan en servicios de apoyo a otras personas.

Este conocimiento incluye: Agotamiento emocional, manifestado por una minimización y desgaste de recursos emocionales. Mostrando actitudes negativas, cinismo e insensibilidad con quienes reciben un servicio, conocido como la despersonalización o deshumanización consistente. Y la falta de Realización Personal, con inclinación a calificar su labor de manera negativa, con momentos de no satisfacción profesional y baja autoestima en lo personal.

Los autores como Pines, Aronson y Kufry (1981) definen a este síndrome como una fase de agotamiento mental, emocional y físico, producto de la inmersión crónica hacia la labor en el trabajo, con situaciones emocionalmente demandantes. Citan a Freudenberger al describir a los hombres y mujeres con este síndrome como: soñadoras, inocentes y positivos. Y mencionan a Gervás y Hernández (1989), nombrado el síndrome como un mal de Tomas, en nombre del frustrado neurocirujano deslucido actor de la novela de Kundera La insoportable levedad del ser.

Por otro lado, Mingote & Pérez (2003) definen el síndrome de desgaste laboral como el resultado de un fracaso adaptativo psicológico generalmente no registrado y no determinado o mal determinado, que es la consecuencia de una demanda excesiva en el trabajo, por insuficientes recursos, como por ejemplo la falta de personal en la organización.

Este agotamiento es la evidencia típica del síndrome de Burn Out, concluye Todaro (2013), aunque la persona no entiende este complejo fenómeno, especialmente debido a que las persona cansadas por la caridad también se agotan en lo corporal, en lo mental y en lo espiritual. Y considera las tres dimensiones fundamentes del Burn Out, mencionadas por Maslach (1993): La impresión cansada de agotamiento, impresiones de descaro y alejamiento del trabajo, y un sentido de no eficiencia y pérdida de logro.

Figura 4. Dimensiones fundamentales del Burn Out

Fuente: Todaro (2013)

El síndrome de Burn Out, según Maslach y Jackson es el cansancio emocional, desvergüenza y baja realización personal que existen en los profesionales implicados en ayudar a otros individuos.

Considerando al Agotamiento emocional como un sentimiento donde las emociones y los recursos físicos se han esfumado. El Desvergüenza viene a ser una idea negativa y cínica del trabajo; y la baja Realización Personal, un mediocre pensamiento de éxito, sentimientos de incapacidad y baja auto eficiencia.

En el caso de Martínez & Del Pino (2014) identificaron en el Síndrome de Burn Out, tres aspectos importantes:

Cansancio Emocional: sensación que se manifiesta en un entorno estresante donde el individuo experimenta varios intentos fallidos de adaptación.

Despersonalización: mecanismo de defensa del individuo para protegerse, aislándose de los demás. Se define por un trato alejado y deshumanizado hacia los individuos que a quienes brinda el servicio o hacia sus compañeros.

Inercia de la obtención personal: es un sentimiento de incompatibilidad personal al lugar de trabajo. Muchas veces ocasionado por una gran mayor cantidad de trabajo o por una aglomeración de solicitudes, superando la capacidad para resolverlas en el tiempo solicitado, al margen de los intentos en la adaptación.

Factores Demográficos

Tonon (2003) relaciona al Sindrome de Burn Out con los aspectos demográficos y de personalidad: edad, género, estado civil, antigüedad en el trabajo, y en el puesto de trabajo.

Según las investigaciones realizadas los géneros masculinos poseen una mayor valoración en actitudes de la dimensión de despersonalización, pudiendo explicarse por una cuestión de costumbres, por la cultural, función asumida en el trabajo o por la crianza. Con respecto a la edad, como los estudios de Mingote & Pérez (2003) se pudo observar un puntaje mayor en profesionales jóvenes y un puntaje más bajo en profesionales con más de 40 años.

En relación al estado civil es más importante el apoyo socioemocional que brindan las familias al trabajador, por ejemplo, un individuo divorciado con familia, podría ser propenso a sufrir un síndrome de Burn Out. Y en cuanto a la variable de antigüedad en el trabajo y en el puesto de trabajo se obtiene un puntaje más alto cuantos menos años de ejercicio profesional tengan.

Metodología

Esta investigación tiene un enfoque Cuantitativo de corte Transversal, cuyo nivel es Correlacional, de tipo Aplicada y No Experimental.

Figura 2. Diagrama del objeto de investigación

La unidad de investigación fueron las personas que trabajan y estudian para obtener la licenciatura ya sea en Administración o en Contabilidad. Esta población estuvo compuesta por 296 personas distribuida tal como muestra la siguiente tabla:

Tabla 2

Unidad de investigación

Escuela	Programa	N° de estudiantes	Total
Administración	XIX	56	165
	XX	20	
	XXI	36	
	XXII	28	
	Nuevo Programa	25	
Contabilidad	XV	25	131
	XVI	27	
	XVII	35	
	XVIII	44	

En esta investigación se tomó como modelo el compromiso organizacional de Meyer, J.P. & Allen N.J. (1997), Meyer, Irving & Allen (1998), y el Síndrome de Burn Out de Maslach, C. & Jackson, S. (1981).

Se utilizaron los cuestionarios de los dos modelos multidimensionales antes citados, 18 preguntas de compromiso organizacional con una escala tipo Likert (del 1 al 7) y 22 preguntas del Síndrome de Burn Out con una escala tipo Likert (del 0 al 6).

Con el objetivo de determinar si el instrumento es confiable se aplicó una prueba piloto cuyo Alfa de Cronbach fue de 0,687 y del Síndrome de Burn Out de 0,873; comprobándose así la consistencia de ambos cuestionarios, Navarro (2014) parafraseando a Nunally (1967) decía que “en las primeras etapas de una investigación un valor de fiabilidad de 0.5 o 0.6 se valoran como suficientes. Con investigaciones básicas se necesita por lo menos 0.8 y en una investigación aplicada entre 0.9 y 0.95”.

Baremación

Respecto al Compromiso Organizacional, se decidió encontrar una baremación para este caso debido a que a pesar de que se hallaron diferentes formas para la clasificación, sin embargo, ninguna mostraba los baremos utilizados cuando se aplicó dicho cuestionario.

Tabla 3

Baremos del Compromiso Organizacional

Respecto al Síndrome de Burn Out, los documentos consultados utilizaban los mismos baremos.

Tabla 4

Baremos del Síndrome de Burn Out

Resultados

Objetivo general: Determinar la relación, entre el Síndrome de Burn Out y el Compromiso Organizacional, que tienen las personas que estudian y trabajan.

Al momento cuando se aplicó la Prueba de Kolmogorov Smirnov se encontró que la distribución era no paramétrica:

Tabla 5

Prueba de Normalidad

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra							
		Afect.	Cont.	Norm.	Agot. Emoc.	Desp.	Baja R.P.
N		220	220	220	220	220	220
Parámetros normales[a,b]	Media	29.87	24.71	29.65	17.91	6.72	37.78
	Desviación	8.161	6.767	7.503	11.621	5.819	8.175
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0.072	0.048	0.087	0.086	0.130	0.106
	Positivo	0.069	0.036	0.050	0.086	0.130	0.106
	Negativo	-0.072	-0.048	-0.087	-0.062	-0.124	-0.103
Estadístico de prueba		0.072	0.048	0.087	0.086	0.130	0.106
Sig. asintótica (bilateral)		,007[c]	,200[c,d]	,000[c]	,000[c]	,000[c]	,000[c]
a. La distribución de prueba es normal.							
b. Se calcula a partir de datos.							
c. Corrección de significación de Lilliefors.							
d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.							

Al encontrar el grado de correlación según Spearman (Figura 3), de las 9 posibles correlaciones 8 son significativas: siete al 1% de error y una al 5% de error; todas son de poca fuerza, por tanto, se

puede afirmar que la correlación que existe es casi nula.

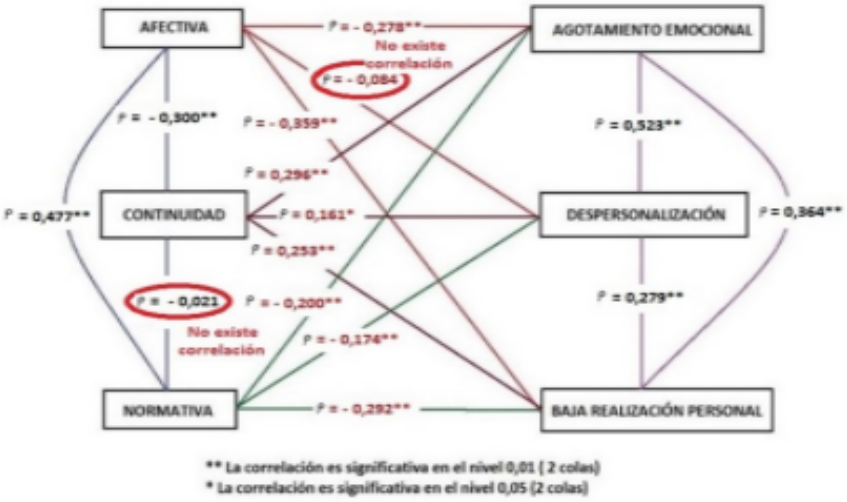


Figura 3. Coeficientes de correlación "ρ" de Spearman entre Compromiso Organizacional y Síndrome de Burn Out

Observando la Tabla 6, se afirma que lo que se haga en el Compromiso Afectivo repercutirá directamente con fuerza moderada en el Compromiso Normativo y viceversa, y lo que pase con el Compromiso Afectivo repercutirá de manera inversa pero débilmente en el Compromiso de Continuidad y viceversa. Asimismo, no hay correlación alguna entre el Compromiso de Continuidad con el Compromiso Normativo.

Tabla 6

Correlaciones entre dimensiones del Compromiso Organizacional

Observando la Tabla 7 se comprueba que entre las tres dimensiones existe correlación de la siguiente manera: Ante algún cambio en el Agotamiento Emocional hay una repercusión directa de forma moderada en la Despersonalización y viceversa y respecto a la Baja realización personal también habrá una repercusión directa pero baja. Asimismo, ante algún cambio en la Despersonalización, la Baja Realización Personal cambiará directamente pero de manera débil.

Tabla 7

Correlaciones entre dimensiones del Síndrome de Burn Out

En la Tabla 8 se muestran la estadística descriptiva en relación las dimensiones del Síndrome de Burn Out y el Compromiso Organizacional, indicando asimismo el nivel correspondiente.

Tabla 8

Estadísticos descriptivos:

Compromiso Organizacional y Síndrome de Burn Out

Con respecto al objetivo 1: Determinar el nivel de Compromiso Organizacional de las personas que estudian y trabajan:

Tabla 9

Dimensión Afectiva

Se visualiza un nivel es MEDIO con disposición hacia un nivel ALTO

Tabla 10

Dimensión de Continuidad

Se puede afirmar que está en un nivel MEDIO tendiendo a ALTO

Tabla 11

Frecuencia de la Dimensión Normativa según la escala de valoración respectiva

El nivel alcanzado en la dimensión Normativa es ALTO con un 36,8% posterior se da el nivel Medio con el 32,3% y finalmente el nivel Bajo con 30,9%

En relación al objetivo 2: Determinar el grado en la escala de Síndrome de Burn Out de las personas que estudian y trabajan.

Tabla 12

Dimensión de Agotamiento Emocional

En Agotamiento Emocional, predomina el nivel BAJO con el 54,1% siendo similares los niveles Medio y Alta con un, 24,1% y con un 24,5% respectivamente.

Tabla 13

Dimensión de Despersonalización

En la Despersonalización, el nivel BAJO predomina con el 65,9%.

Tabla 14

Dimensión de Baja Realización Personal

La Baja Realización Personal posee un nivel BAJO (62,3%).

En relación al objetivo 3: Determinar la relación entre las dimensiones de ambos constructos con las variables demográficas:

Respecto a la variable demográfica de escuela en la que estudia, los resultados son similares al de la población, excepto con la dimensión de Continuidad en donde se encontró que hay distribución Normal. Comparando las medias se comprobó que la diferencia entre ellas no es significativa.

En relación a la variable sexo, la única diferencia significativa se encontró en la dimensión de Baja Realización Personal, resultando que las Mujeres tienen menos de esta dimensión lo que les favorece.

En relación a la variable demográfica de edad el promedio fue de 29,33 años con desviación estándar de 5,96 años, siendo una población joven. En los intervalos de 30 años se observa que hay diferencias significativas en el Compromiso de Continuidad, en cambio, en el Síndrome de Burn Out, hay diferencia significativa en las demás dimensiones.

Con relación a la variable de estado civil, se observa que aproximadamente el 70% de la población son solteros(as), las personas casadas representan el 17%; seguido de las personas convivientes y divorciadas y finalmente sólo se encontró a una persona viuda. Se identificó diferencia significativa en el Compromiso Afectivo y de Continuidad, entre los grupos de divorciados frente a los casados y convivientes. No habiendo diferencia significativa en la de Baja Realización Personal.

En la variable tipo de contrato se encontró diferencia significativa entre el empleado Contratado frente al Nombrado/Permanente pero sólo en la dimensión Afectiva.

Por último, con la variable de tiempo de servicio, una gran parte de la población se encuentra concentrada en los intervalos de 2 a 5 años sumando el 75,9%, no habiendo diferencia significativa y en la única donde se encontró una distribución normal fue en la dimensión de Continuidad.

Conclusiones

Se encontró que las personas que estudian y trabajan del grupo objeto de estudio, no presentan una correlación significativa fuerte entre los dos constructos estudiados.

El Compromiso Afectivo tiene correlación inversa baja con Agotamiento Emocional y directa baja con Realización Personal, no teniendo correlación alguna con Despersonalización. Asimismo, el Compromiso Normativo, tiene correlación inversa baja con las todas las dimensiones del Síndrome de Burn Out. Por último, el Compromiso de Continuidad tiene correlación directa baja con las tres dimensiones del Síndrome de Burn Out. Recordando que el Compromiso Afectivo se identifica con la frase “Yo quiero estar acá porque estoy bien”; que el Compromiso Normativo con la frase “Yo debo estar acá porque debo responder a lo que he recibido” y el Compromiso de Continuidad “Yo tengo que estar acá porque no tengo opción o porque he invertido mucho quedándome aquí”; se comprende que la población objeto de estudio sí tienen una percepción adecuada sobre lo que es Compromiso Organizacional y no lo confunden con actitudes que causarían el Síndrome Burn Out, confirmando así la Hipótesis planteada. Se recuerda que la procedencia de esta población universitaria es de diferentes empresas pues estaban en Programas para gente que trabaja.

Acerca del primer objetivo específico relacionado a los niveles de Compromiso Organizacional, sus tres dimensiones tienen un nivel Medio tendiendo al nivel Alto, con lo que el panorama laboral en la población estudiada es positivo. Es necesario recordar que la confianza es el factor integrador para favorecer el compromiso organizacional.

Con respecto al segundo objetivo específico, se evidenció que el Síndrome de Burn Out se encontraba en un nivel levemente Medio tendiendo a la baja, porque las dimensiones de Despersonalización y de Baja Realización Personal se encontraron con un nivel Bajo con tendencia a seguir disminuyendo y que sólo el Agotamiento Emocional tuvo un nivel Medio, pero también con tendencia a bajar.

En relación a los dos constructos y las variables sociodemográficas, con las escuelas de Administración y Contabilidad, los resultados son similares a otras investigaciones:

1. No hubo diferencia significativa entre los dos sexos.
2. Hay una diferencia significativa entre las medias de personas que tienen más de 30 años frente a los que tiene menor a esta edad en el Compromiso de Continuidad y en todas las dimensiones del Síndrome de Burn Out, a favor de las personas que tienen 30 años a más.

1. También se encontró diferencias significativas de medias entre las personas divorciadas en relación a los convivientes y casados. El grupo que mejor estaba era el de casados/convivientes pues tuvieron un mejor Compromiso Organizacional y un menor grado de Síndrome de Burn Out.

2. Respecto a su situación laboral, la diferencia significativa estaba entre los contratados y los que están nombrados/permanente, lo cual es comprensible.
3. Finalmente, en la variable Tiempo de servicio en el trabajo actual donde laboran como en la variable Tiempo de servicio en el sector, no se encontró diferencia significativa entre las medias.

Referencias

Allen, N. & Meyer, J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. Revista Psicología Ocupacional.

Axayacalt, G., Celis, M., Moreno, S., Farias, F. & Suárez, J. (2006). Síndrome de Burn Out. México: Medigraphic Artenisa, 11(4)

Betanzos, N. & Paz, F. (2011). El Compromiso organizacional (CO) docente en la educación superior: una revisión en América Latina durante la última década. Artículo de Área de Investigación en Administración de Recursos Humanos y comportamiento Organización México

Frías-Navarro, D. (2014). Apuntes de SPSS. Universidad de Valencia.

Gascón, D. y Marcano, A. (2013). Análisis del compromiso organizacional de los trabajadores de la Arepera Venezuela, Matirín – Monogas. Tesis de pregrado Universidad de Orienta, Núcleo de Monogas.

Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, M. (2010). Metodología de la Investigación (5ª ed.). México: Mc Graw Hill.

Leka, S.; Griffiths, A. & Cox, T. (s.f). La organización del trabajo y el estrés. Serie protección de la salud de los trabajadores n° 3. Organización Mundial de la Salud (OMS).

Marrau, M. (2004). El síndrome de Burn Out y sus posibles consecuencias en el trabajo docente. Revista Fundamentos en Humanidades Vol. V núm. 10 2° semestre. Pp. 53-68. Universidad de San Luis.

Martínez, J. & Del Pino, R. (2014). Manual práctico de enfermería comunitaria. Barcelona: Elsevier España S.L.

Maslach, C. & Jackson, S (1981). The measurement of experienced Burn Out.

Mercado-Salgado, P y Gil-Monte, P (2010). Influencia al compromiso organizacional en la relación entre conflictos interpersonales y el síndrome de quemarse por el trabajo (Burn Out) en profesionales de Servicios (Salud y educación).

Meyer, P.; Irving, P. & Allen, N. (1998). Examination of the combined effects of work values and early work experiences on organizational commitment. Journal of Organizational Behavior, Vol 19, 29-52.

Meyer, J.; Stanley, D: Herscovitch, L. y Topolnytsky, L. (2002). Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences. Journal of Vocacional Behavior 61, 20-52. Doi: 10.1006/jvbe.2001.1842

Mingote, J. & Pérez, S. (2003). Estrés en la Enfermería: El cuidado del cuidador. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.

Observatorio Permanente Riesgos Psicosociales (2006). Guía sobre el Síndrome de Quemado (Burn Out). Madrid. Comisión Ejecutiva Confederal de UGT.

Organización Internacional del Trabajo (2016) Estrés en el trabajo: un reto colectivo, 1era Edición, Centro Internacional de Formación de la OIT, Turín – Italia. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

Quiceno, J. & Vinaccia, S. (2007). Burn Out: Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). Acta Colombiana de Psicología 10(2), 117-125 Universidad Católica de Colombia. Bogotá

Ríos, M & Williams, B. (2006). Síndrome de Burn Out.

Ruiz de Alba, J. (2013). El compromiso organizacional: Un valor personal y empresarial en el marketing interno. Revista de estudios empresariales. Pág. 67-86.

Todaro V. (2013). Compassion Fatigue and Burn Out in Nursing. Enhancing professional quality of life. Springer Publishing Company. New York Pág. 113.

Tonon, G. (2003). Calidad de vida y desgaste professional: Una Mirada del síndrome de Burn Out. Argentina: Editorial Espacio.

References