



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Compromiso organizacional y síndrome de burnout en
colaboradores del Centro de Emergencia Mujer en situación de
pandemia, Tumbes, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Sánchez Muñoz, Natalia Estefani (ORCID: 0000-0002-6091-4977)

ASESOR:

Mag. Osorio Carrera, Cesar Javier (ORCID: 0000-0002-7636-6274)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

TRUJILLO – PERÚ

2021

Dedicatoria

En primer lugar, le dedico esta tesis a Dios por su inmensa bondad, por darme la oportunidad de formar una maravillosa familia y descubrir que con perseverancia, sabiduría y humildad todo se puede lograr.

A mis padres Jorge y Rosa, por su apoyo incondicional, sus enseñanzas y sus valores vertidos en mí para ser una mejor persona cada día.

A mi hermano Jorge, por sus palabras y consejos.

A mis hijos Pedro y Natalia, que con su compañía y amor me dan fortaleza para continuar y cumplir mis metas; este proyecto que desde inicio fue muy agotador por los contratiempos que estamos viviendo en pandemia.

Agradecimiento

A Dios por darme fortaleza y guiarme por el camino indicado para poder conseguir mis objetivos profesionales.

Al Centro de Emergencia Mujer -Tumbes, por permitir contar con su apoyo en el proceso de la presente Investigación y mostrando interés con el mismo.

A mi asesor de Desarrollo de Tesis, el Dr. Cesar Javier Osorio Carrera, que a pesar de la situación tan complicada en la que estamos viviendo por la pandemia su enseñanza a podido hondar en mí y fortalecer mis aprendizajes académicos, por la paciencia de guiarme y motivarme en cada una de sus clases sirviendo para que la investigación se haga realidad.

A mis compañeras de trabajo que estuvieron siempre motivándome para que pueda concluir con esta meta que me había trazado, pese a todos los contratiempos que ocurrieron en el camino, gracias por su apoyo, amistad, consideración y estima.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Indice de contenidos	iv
Indice de tablas	v
Indice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población muestral.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIONES.....	30
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS.....	39

Índice de tablas

Tabla 1. Ficha técnica de la variable “Compromiso organizacional”	18
Tabla 2. Ficha técnica de la variable “Síndrome de Burnout”	18
Tabla 3. Prueba de Normalidad de las variables Compromiso Organizacional y Síndrome de Burnout	20
Tabla 4. Relación entre el Compromiso organizacional y síndrome de burnout en colaboradores del CEM en situación de pandemia Tumbes, 2021.	21
Tabla 5 Nivel de compromiso organizacional de los colaboradores del Centro de Emergencia Mujer en situación de pandemia, Tumbes, 2021.	22
Tabla 6. Nivel del Síndrome de burnout de los colaboradores del Centro de Emergencia Mujer en situación de pandemia, Tumbes, 2021.	23
Tabla 7. Prueba de Normalidad entre compromiso Afectivo y Síndrome de Burnout	24
Tabla 8. Relación entre el Compromiso Afectivo y síndrome de burnout en colaboradores del CEM en situación de pandemia Tumbes, 2021.	25
Tabla 9. Prueba de Normalidad entre compromiso de continuidad y Síndrome de Burnout	26
Tabla 10. Relación entre el Compromiso de Continuidad y síndrome de burnout en colabora	27
Tabla 11. Prueba de normalidad entre el compromiso normativo y el síndrome de burnout	28
Tabla 12. Relación entre el Compromiso Normativo y síndrome de burnout en colaboradores del CEM en situación de pandemia Tumbes, 2021.....	29
Tabla 13 confiabilidad del instrumento del síndrome de burnout	52
Tabla 14. Confiabilidad del instrumento cuestionario del compromiso organizacional.....	52
Tabla 15 Matriz de operacionalización del Compromiso Organizacional.....	53
Tabla 16 Matriz de operacionalización de la Variable: Síndrome de Burnout.....	54
Tabla 17 Matriz de consistencia del Compromiso organizacional y síndrome de burnout en colaboradores del Centro de Emergencia Mujer en situación de pandemia, Tumbes, 2021 .	55

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Esquema de diseño correlacional para las variables Compromiso organizacional y síndrome de burnout.....	15
---	----

Resumen

La presente investigación denominada “Compromiso organizacional y síndrome de burnout en colaboradores del Centro de Emergencia Mujer en situación de pandemia, Tumbes, 2021”. La finalidad de esta investigación es identificar la relación entre el síndrome burnout y el compromiso organizacional en los colaboradores de los seis Centro de Emergencia Mujer que se encuentra en la región Tumbes durante la situación de pandemia. Durante el desarrollo de la investigación se encontró que el compromiso organizacional tiene 3 dimensiones tales como: Compromiso Afectivo, Compromiso de continuidad y Compromiso Normativo, los cuales identifican el grado de vínculo que tienen los trabajadores con su centro laboral. Los resultados que se obtuvieron servirán de ayuda a las diferentes organizaciones, siendo datos nuevos referente a este tema, asimismo son de ayuda para las organizaciones que quieran aplicar los instrumentos para así también ellos puedan conocer, prevenir enfermedades causadas por el estrés en el trabajo, inasistencias y como prevenirlas, estos se desarrollarán a través de datos estadísticos recolectados a través dos cuestionarios. En total se analizaron una muestra de 56 encuestas las cuales se procesaron en el software SPSS V.25 obteniendo un coeficiente Pearson = - .729, el cual nos indica que existe una correlación inversa significativa entre ambas variables.

Palabras clave: Compromiso organizacional, síndrome de burnout, Centro de Emergencia Mujer, pandemia.

Abstract

The present investigation called “Organizational commitment and burnout syndrome in collaborators of the Woman Emergency Center in a pandemic situation, Tumbes, 2021”. The purpose of this research is to identify the relationship between burnout syndrome and organizational commitment in the collaborators of the six Women's Emergency Center that are located in the Tumbes during the pandemic situation. During the development of the research, it was found that organizational commitment has 3 dimensions such as: Affective Commitment, Continuity Commitment and Regulatory Commitment, which identify the degree of link that workers have with their workplace. The results that were obtained will help the different organizations, being new data regarding this issue, they are also helpful for organizations that want to apply the instruments so that they can also know, prevent diseases caused by stress at work, absences and how to prevent them, these will be developed through statistical data collected through two questionnaires. In total, a sample of 56 surveys were analyzed, which were processed in the SPSS V.25 software, obtaining a Pearson coefficient = -0.729 , which indicates that there is a significant inverse correlation between both variables.

Keywords: Organizational commitment, burnout syndrome, Women's Emergency Center, pandemic.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad existe una visión a nivel organizacional que centra su atención en los colaboradores, ya que, al ser parte crucial de la creación de bienes y servicios es indispensable comprender como las condiciones laborales, las estructuras organizacionales y entornos donde se desarrollan sus labores contribuyan con la imagen institucional, en un beneficio mutuo, tanto de la organización como del colaborador.

Tal es así que, el compromiso organizacional en palabras de Hellriegel y Slocum (2009), es la participación que realiza el colaborador en una organización y la forma en que logra identificarse con ella, siendo considerada una fortaleza; asimismo, no se pueden negar las repercusiones que las actividades laborales originan en los colaboradores, siendo estos desgastes físicos y emocionales en ocasiones extremos.

En ese sentido; Maslach y Jackson (1981) considera al síndrome del quemado como el conjunto de respuestas inadecuadas que están vinculadas un cuadro crónico de estrés reflejado en una actitud despersonalizada (relacionada a los usuarios a los que brinda el servicio y el trato ofrecido), agotamiento físico y psicológico, asimismo, en lo concerniente a la realización personal genera una percepción de falta de logros.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS; 2017), existe en la mayoría de países, dificultades en lo trabajadores relacionadas con su condición de salud en el trabajo, las mismas que se encuentran representadas en cifras de pérdidas económicas dentro de las organizaciones que van del 4% al 6% del PBI; en términos monetarios se invierte en la prevención de problemáticas laborales aproximadamente entre 18 y 60 dólares por colaborador.

Arias et al. (2019) reconocen que la complejidad del entorno laboral guarda una estrecha relación con la salud de los colaboradores, manifestadas e identificadas como el síndrome de burnout al considerarse fenómeno psicosocial emergente

Alvarado et al. (2021) resalta que la nueva enfermedad de COVID-19 con su propagación rápida ha contribuido a un cambio significativo de las formas de

relacionarnos que ya se conocían, donde los gobiernos han tenido que adoptar nuevas medidas

En ese sentido los Centros de Emergencia de la Mujer (CEM) como parte del Programa Aurora, tienen como finalidad realizar una atención oportuna y diligente a las víctimas de violencia en el marco de la Ley 30364, siendo los colaboradores una parte esencial del flujo de usuarias (Guía de atención integral de los Centros de Emergencia Mujer, 2016). Situación que podría generar en los colaboradores situaciones de estrés ya que reciben casos de violencia, por lo general, que han ocurrido en un periodo cercano y por tanto reciben a las víctimas de violencia en estados emocionales inestables y alterados dependiendo el tipo de violencia al que han sido expuestas.

Este trabajo de apoyo a las víctimas de violencia tiene repercusiones en los colaboradores, según Arón y Llanos (2004) los trabajadores sociales que apoyan a víctimas de algún tipo de violencia por lo general se ven envueltos en cuadros de estrés y un agotamiento en sus labores manifestados como síndrome de Burnout entendiéndose a la presencia de esta, como un patrón constante en el abandono laboral.

Por otra parte, García y Gil (2016) mencionan que Debido a la situación de pandemia, ante la falta de información, recursos y las nuevas modalidades de trabajo, que dentro de los Centros de Emergencia Mujer es Mixta (los colaboradores realizan labores en remoto, y presencial, teniendo en ocasiones que acudir en busca de las víctimas de violencia), quienes al hacer una valoración de los recursos estos resultan insuficientes y ocasionar un desequilibrio que puede desencadenar episodios de estrés.

Para Arón (2003), ese trabajo hacía que personas víctimas de violencia genera el término: traumatización de los equipos, situación que afectaría un adecuado flujo de atención de las víctimas de violencia, ya que las usuarias percibirían a los colaboradores como personas abusivas, ya que ellas tienen una visión de víctima, generando así una disociación de los equipos de trabajo donde se forman coaliciones y triangulaciones.

En ese sentido resulta fundamental realizar un trabajo que ayude a comprender como los colaboradores se comprometen con el trabajo que realizan en la intervención de víctimas de violencia y las políticas de trabajo que el Programa Aurora persigue por medio de los centros de Emergencia Mujer, así como las repercusiones a nivel personal y profesional que este trabajo ocasiona en los colaboradores.

Con lo antes mencionado se decidió formular la presente pregunta de investigación: ¿Qué relación existe entre el Compromiso organizacional y el síndrome de burnout en colaboradores del Centro de Emergencia Mujer en situación de pandemia, Tumbes, 2021?

Se evidencia una alta relevancia en la presente investigación, debido a que permitirá conocer que relación existe entre el compromiso organizacional y el síndrome de quemaduras por el trabajo, de los CEM de la región de Tumbes, debido a las actividades que se realizan dentro de estos centros de emergencia, los cuales no dejaron de atender a pesar de la pandemia que se vive actualmente por la enfermedad del COVID 19, situación que en diversos momentos llevó a estados de estrés, preocupación e intranquilidad a sus trabajadores.

En lo que refiere a la metodología, aportará mayores conocimientos sobre las variables estudiadas, ya que la investigación se dará en una población con condiciones nuevas debido a la pandemia, lo cual ha generado mayores estados de estrés dentro del entorno laboral, motivo por el cual la exposición física y de riesgos indirectos que conlleva salir, causa un desgaste psicológico emocional y aumento de estrés, ante las posibilidades de un contagio; asimismo, los participantes de todos los centros de emergencia de la mujer son de región de Tumbes, por lo cual es conveniente analizarlos. Paralelo a ello, la implicancia práctica permitirá que en base a los resultados obtenidos se puedan plantear nuevas estrategias en la entidad laboral, favoreciendo las condiciones laborales, interviniendo al interactuar con los usuarios que acuden a los Centros de emergencia Mujer.

Es así como, se planteó como objetivo general lo siguiente: 1) Determinar la relación entre el Compromiso organizacional y síndrome de burnout en colaboradores del

Centro de Emergencia Mujer en situación de pandemia, Tumbes, 2021. Del mismo modo, se plantearon los siguientes objetivos específicos: 1) Identificar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores del Centro de Emergencia Mujer en situación de pandemia, Tumbes, 2021. 2) Identificar el nivel de síndrome de burnout de los colaboradores del Centro de Emergencia Mujer en situación de pandemia, Tumbes, 2021. 3) Determinar la relación de la dimensión afectivo de la variable compromiso organizacional y síndrome de burnout en colaboradores del Centro de Emergencia Mujer en situación de pandemia, Tumbes, 2021. 4) Determinar la relación de la dimensión de continuidad de la variable Compromiso organizacional y síndrome de burnout en colaboradores del Centro de Emergencia Mujer en situación de pandemia, Tumbes, 2021. 5) Determinar la relación de la dimensión normativo de la variable Compromiso organizacional y síndrome de burnout en colaboradores del Centro de Emergencia Mujer en situación de pandemia, Tumbes, 2021.

Por último, se planteó la siguiente hipótesis general: Existe relación inversa entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout de los colaboradores del Centro de Emergencia Mujer en situación de pandemia, Tumbes, 2021. Además, se establecieron las siguientes hipótesis específicas: 1) Hi1: Si existe relación negativa entre la dimensión afectivo de la variable compromiso organizacional y el síndrome de burnout en los colaboradores del Centro de Emergencia Mujer en situación de pandemia, Tumbes, 2021. 2) Hi2: Si existe relación negativa entre la dimensión de continuidad de la variable compromiso organizacional y el síndrome de burnout en los colaboradores del Centro de Emergencia Mujer en situación de pandemia en la región Tumbes, 2021. 3) Hi3: Si existe relación negativa entre la dimensión normativo de la variable compromiso organizacional y el síndrome de burnout en los colaboradores del Centro de Emergencia Mujer en situación de pandemia, Tumbes, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Morales (2018) en su investigación que lleva por nombre “Síndrome de burnout y factores sociodemográficos en trabajadores de una empresa de la zona industrial de Atlacomulco”, utilizaron 2 instrumentos de medición, “Maslach Burnout Inventory-general survey” (MBI) y el cuestionario del síndrome de quemarse por el trabajo y desencanto profesión. Aplicadas a 50 participantes del área de enlaynado de una empresa ubicada en la zona industrial de Atlacomulco. Obteniendo como resultado que se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones de desgaste psíquico, agotamiento y cinismo.

Terrones et al., (2016) en su investigación que lleva por nombre “Síndrome de burnout en médicos residentes del Hospital General de Durango, México”, quienes aplicaron: cuestionario de “Maslach Burnout Inventory” a un total de 116 médicos residentes de diferentes especialidades, en una escala de Likert de 7 niveles donde se obtuvo como resultados que existe una prevalencia del síndrome por quemaduras laborales del 89.66%, incluidos hombres y mujeres, el cual repercute mucho en el desempeño, calidad y seguridad de la atención a los pacientes.

Lichner, et al. (2018) en publicación que lleva por nombre “El concepto de autocuidado, compromiso laboral y síndrome de Burnout entre los trabajadores sociales eslovacos”. Quienes se plantearon encontrar la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso laboral en trabajadores Slovacos, donde se aplicó el Maslach Burnout Inventory. Con una muestra conformada por 403 sujetos, logrando así determinar que el autocuidado afecta de forma positiva en el bienestar disminuyendo la presencia del síndrome de quemaduras en el trabajo.

Eletskiy et al. (2019) en su investigación titulada “El efecto del agotamiento y el estrés en el compromiso organizacional: ejemplo de los trabajadores de la salud”. Se plantearon como objetivo analizar el efecto de burnout y niveles de estrés en el compromiso organizacional en los trabajadores de sanidad de una institución gubernamental y otra institución Turka. Utilizando como muestra a 300 individuos de cada entidad. Se aplicó como instrumento el MBI, el cuestionario de Meyer y Allen y la escala de fuente de estrés de Mayerson. Obteniendo como resultado que

el síndrome de burnout y el compromiso organizacional tienen una correlación significativa.

Medina (2018) en su tesis denominada “El síndrome de burnout y el compromiso organizacional en el personal administrativo en los centros de educación superior”, se planteó determinar como influye el síndrome de burnout en el compromiso organizacional en trabajadores del área administrativa de un centro de educación superior, aplicando el cuestionario MBI a 275 colaboradores llegando a determinar que una de la personalización (dimensión del síndrome de burnout) presenta un alto nivel y cuenta con una relación directa con el compromiso organizacional, quien tiene un nivel medio.

Sarmiento (2019) en su tesis titulada “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2017”, aplico una encuesta de satisfacción laboral del personal de salud y el inventario del síndrome de burnout a una muestra conformada por 110 trabajadores del Área de Emergencias del Hospital Antonio Lorena del Cusco. Obteniendo como resultado que existe una relación significativa entre el síndrome de bornout y la satisfacción laboral en los colaboradores

Flores (2018) en su publicación denominada “Prevalencia y factores asociados al síndrome de burnout en médicos asistentes del servicio de emergencia del Hospital Marino Molina SCCIPA en el periodo setiembre – noviembre 2017”, donde se aplicó una encuesta personalizada sociodemográfica y labores del individuo, conjuntamente con un cuestionario de “Maslach Burnout Inventory (MBI)”, evaluando 3 dimensiones del burnout. Se concluyendo que el síndrome de burnout está relacionado a componentes sociodemográficos, sexo (OR:3.6; Índice de Confianza 95%:1.10-11.56), edad (OR:3.6; Índice de Confianza:95%:1.09-11.76) y al factor laboral, tiempo de servicio (OR:6.2; Índice de Confianza: 95%:1.88-20.92), en los médicos asistentes del servicio de emergencia del hospital Marino Molina Sccipa.

Castañeda (2019) en su investigación “Prevalencia de síndrome de burnout en el personal administrativo del hospital regional docente de Cajamarca – I y II trimestre del 2019”, donde se aplico una adaptación del instrumento a utilizado cuestionario

denominado Maslach Burnout Inventory (MBI - GS) a una muestra conformada por 120 trabajadores del área Administrativa del Hospital Regional Docente de Cajamarca. Obteniendo como resultados que el Síndrome de Burnout se encuentra presente en los trabajadores a un nivel medio con 50% y 54.7% del primer y segundo trimestre respectivamente.

Díaz (2017) en su estudio titulado “Sobrecarga laboral asociado a síndrome de burnout en personal de salud de emergencia de un hospital de Trujillo”, donde aplico el Inventario Maslach Burnout para evaluar los pensamientos y sentimientos de los colaboradores en relación a su trabajo en una muestra conformada por 35 colaboradores que tienen por lo menos 1 año de antigüedad en la institución. Se analizaron los datos gracias a una escala NASA TLX obteniendo como resultado una relación significativa donde se demostró que los adultos con mas experiencia tienen a desarrollar burnout con mayor facilidad que los jóvenes, sin embargo, ambos cuentan con una relación significativa.

Pajares (2020) en su investigación “Relación entre síndrome de burnout y clima laboral en los médicos del servicio de emergencia del Hospital Regional de Cajamarca – 2018”, quien se planteó determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el Clima laboral. Aplicando el cuestionario MBI y un Cuestionario Clima Laboral a una muestra de estudio constituida por 81 médicos del servicio de emergencia del Hospital Regional de Cajamarca. Concluyendo que existe una correlación inversa significativa ($p=0,000<0,05$) entre Síndrome de Burnout y Clima Laboral ($\rho=-,417$) con una correlación de 41,7%; además se encontró un coeficiente de determinación del síndrome de burnout que explica a el bajo clima organizacional a un 17.39%, mientras que la diferencia se debe a variables no analizadas o desconocidas.

Guadalupe (2020) en su estudio que lleva por nombre “Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los trabajadores de una Microred de Salud del Callao, año 2019”, quien se propuso a calcular que relación tiene el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en colaboradores de una Microred de salud del callao en el año 2019, aplicando el Maslach Burnout Inventory y el cuestionario de escala para el estudio del compromiso organizacional a una

muestra de 145 colaboradores de una Microred de salud del Callao. Donde, se demostró que el agotamiento emocional presenta una relación muy débil con el compromiso organizacional ($Rho = -,124, p = ,138$), permitiendo atribuirse como una relación inversa débil y no significativa entre las dimensiones.

Salvador (2016), en su publicación de tesis que lleva por nombre “Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de instituciones educativas del distrito del Porvenir”, analizo a 100 encuestas realizadas a docentes según el instrumento del inventario del síndrome de burnout de Maslach y la escala de clima social en el trabajo donde concluyo que obteniendo como resultado que la dimensión despersonalización y agotamiento emocional presentan una relación significativa inversa con el clima organizacional.

Para Reyero (2016) en su artículo acerca del compromiso laboral, explica que el compromiso organizacional no es más que el vínculo laboral desde un punto de vista racional, emocional y trascendente que existe entre el trabajador y la empresa, donde ambos buscan el beneficio mutuo mediante un comportamiento proactivo de ambas partes con la finalidad de mantener un vínculo de calidad a corto, mediano y largo plazo.

Asi mismo, Martínez (2016) define a el compromiso organizacional como el nivel de identificación que un colaborador tiene con su centro de labores, esta relación es crucial para que el desempeño y desenvolvimiento funcione de manera correcta, por lo que la gestión del compromiso es una de los deberes más importantes de las empresas.

Torres y Díaz (2012) manifiestan que el Compromiso Organizacional puede ser expresado como una actitud laboral, siendo las características que establece el empleador con las metas, objetivos, misión y visión de la empresa, teniendo como finalidad la aspiración del trabajador en seguir involucrado en ella, de esta manera, el trabajador se mentaliza la organización como si fuera él, siente que el éxito de la organización es suyo y asume los compromisos desde un aspecto más amplio buscando el favorecer la organización y de todos los que se encuentran en ella.

Estos conceptos nos refieren que el Compromiso Organizacional está profundamente ligado a como el empleado acepte y vea como suyas los objetivos de la organización en la que trabaja.

Robbins y Coulter (2005) nos refieren que cuando existe un alto nivel de compromiso laboral significa identificarse con el trabajo que se realiza, a diferencia que un alto Compromiso Organizacional significa coincidir con la organización propia.

Peña y Santalla (2006) aseguran que el Compromiso Organizacional es la identificación afectuosa, conductual y normativa del empleado con su organización.

Rivera (2009) nos dice que el compromiso organizacional es un profundo y amplio vínculo que los empleados tienen por su organización resultando un deseo positivo de ir sobre las perspectivas que la organización tiene de cada empleado. Lo cual beneficia a la organización para alcanzar sus metas siendo exitosas.

Torres y Díaz (2012) precisan que, el Compromiso Organizacional sobrepasa la lealtad y llega a beneficiar positivamente en el fruto de las metas de la organización. Es una cualidad hacia el trabajo, más extensa que el gozo, porque se emplea a toda la organización y no únicamente al trabajo. Por lo frecuente, el compromiso se refiere en algo más firme que la satisfacción, pues es poco factible que los sucesos diarios lo modifiquen.

En ese sentido, el Compromiso Organizacional que el empleado ofrezca hacia su organización está a la espera de la aceptación y comprensión del pasado y el presente en el que se esta la organización, de esta manera será resistente de la realidad organizacional y tomará forma en los sentimientos.

Robbins y Coulter (2005) definen el Compromiso Organizacional como un paso psicológico donde un trabajador se identifica con una organización y sus metas, esperando continuar en ella, hasta poder concebirla como propia, involucrándose positivamente con la organización y realizando su desempeño en favor de la organización; asumiendo el valor que generaría dejar la organización, facilitando así el deseo de continuar en la misma.

Estas definiciones nos ayudan a comprender que el Compromiso Organizacional puede suponerse como el grado de identificación que adquiere un empleado con su organización, aunado a ello la aspiración de continuar trabajando positivamente en ella, o definido como lealtad del empleado. Dado por el compromiso el trabajador, reforzados por sus valores con la organización y en el mismo sentido crea una relación entre ésta y él para tomar las metas de la organización logrando la una participación memorable con su trabajo.

Esta investigación está basada en el enfoque desarrollado por Meyer y Allen (1997) donde ambos detallan al Compromiso Organizacional como el cambio psicológico que define la relación entre un empleado y la institución, dando como resultado una decisión para seguir en la organización o abandonarla. Plantean, además, 3 componentes principales: Afectivo, de continuidad y Normativo, siendo estos definidos de la siguiente manera: el compromiso afectivo, se define como los lazos emocionales que unen al empleado con la organización. mencionan, además, que en el proceso de formación de los mencionados lazos media la apreciación que hace el empleado del soporte y los beneficios que se recibe por la organización. Esta definición, supone la aprobación e incorporación de las metas y valores que obtiene el empleado de su organización. sobresalen la importancia de las prácticas de trabajo y la huella queda manifestada cuando el trabajador recibe palabras que hacen ver cuán importante y valioso son para la organización, haciendo que el lazo crezca fuerte pensando que su labor es aceptada generando un crecimiento personal, apreciando sus aportes en la organización. El compromiso afectivo en otras palabras va a sustentar al empleado satisfecho por la labor que realiza dentro de una organización, labor que es reconocida y valorada por la misma empresa. Meyer y Allen (1997) mencionan que la dimensión de compromiso de continuidad es el que se puede realizar como consecuencia del accionar o suceso que aumente los gastos que generaría dejar la organización, dado que la organización acepta que esos gastos existen.

Marín (2003) se refiere a que el empleado puede tener la ocasión de conseguir un nuevo trabajo con los beneficios que tiene en su organización actual, sin embargo, Al analizar las ocasiones puede percatarse que estos beneficios son menores a lo

que ya se encuentra percibiendo, generando así un lazo con la empresa en la cual se encuentra trabajando.

Torres y Díaz (2012) describen que esta dimensión manifiesta una faceta calculadora, ya que persigue beneficios como son (sueldo, pensión, seguro de salud, seguro de vida, aprendizaje, etc.) recolectadas y resultante de la continuidad en la organización.

Y el compromiso normativo; Siendo de esta manera que el compromiso es, proporcionalmente el deseo, Dimensiones del compromiso organizacional. Dimensión Compromiso Normativo: Marín (2003) declara como la tercera y última dimensión de Compromiso Organizacional, es de naturaleza emocional, refiriendo en la experiencia por el lado del empleado como un enérgico sentimiento de deber en formar parte de la organización.

Böhrt y Larrea (2018) Tratan de explicara el compromiso normativo como una necesidad moral de cumplir sus obligaciones con la empresa a la cual pertenecen, teniendo como base una especie de sentir sentimental y de lealtad ante la obligación de mantenerse en la organización y cumplir sus funciones. Tiene además un fuerte sentimiento imperativo de estar en la organización por los valores sociales de lealtad que se han impuesto en el grupo al cual pertenece, manteniéndose fiel a su empresa para brindar sus servicios el mayor tiempo posible y deseado

Aguilar y Ortiz (2016) sugieren que la retribución económica e incentivos no salariales, aumentan el performance del trabajador y con ello su compromiso organizacional; sin embargo, también señalan que en algunos casos que esta no es una solución enfocada a la productividad, ya que esta variable viene siendo afectada por otras dimensiones tales como el marketing, calidad, competitividad, entre otras.

Hurtado (2017) infiere que el compromiso organizacional que desarrollan los colaboradores es influenciado por incentivos monetarios por parte de la empresa, de tao forma en que contribuye positivamente en los objetivos y metas de la organización. Asi mismo, indica que variables externas a la empresa tales como mejores oportunidades laborales, situación del mercado, entre otras, pueden influir

en el desempeño y compromiso del colaborador, por lo cual es importante que la empresa se preocupe por identificar las variables específicas que influyen en el compromiso interno de sus colaboradores.

Por otra parte, visto a el síndrome de burnout como un agotamiento o desgaste del colaborador, puede afectar la calidad del servicio brindado hacia los clientes. Para entender a el síndrome de burnout, es preciso mencionar algunos trabajos previos que pretenden explicar este fenómeno en diferentes poblaciones.

Molina et al. (2018) explica que a lo largo de la historia, este problema se ha vuelto frecuente en los colaboradores que ha traído consigo consecuencias productivas, de atención y otras vinculadas a el mal rendimiento dentro de la organización, en ese contexto, busca observar no solo el entorno laboral, sino también a los factores que influyen directa o indirectamente en el individuo; no obstante, este punto de vista fue cambiando a partir de la creación del sistema económico en los años 70 que logró determinar que una de las principales consecuencias del síndrome de burnout eran las malas condiciones laborales.

Pines y Aronson (1988), tratan de enmarcar a el síndrome del quemado como una etapa de desencantamiento en una persona quien se encontraba entusiasmada por su labor en su institución, caracterizada por desgaste y fatigas corporales y cerebrales; sentimientos de inutilidad, impotencia, sentimiento de encerrado, fatiga emocional y baja autoestima.

Bernal (2020) menciona que la principal causa de la presencia del síndrome del trabajador quemado no esta 100% determinada; no obstante, se le atribuye relación con dimensiones como estrés laboral, servicio al cliente, asistencia médica, mal clima laboral, elevados niveles de responsabilidad, entre otros.

Olivares Faúndez (2017), aseveran que para la docente Maslach el Burnout es una enfermedad que se da en el trabajo, que es más visible en lo empleado que laboran en áreas de ayuda o servicio, como en el área de salud y educación.

En el marco de esta revolución Freudenberg (1974) explica que las instituciones laborales, deben darle mayor prioridad a las condiciones laborales ofrecidas a los empleados que en cierta forma, son la imagen directa de la empresa, y pensar que

las consecuencias de sus malas condiciones laborales, pueden generar repercusiones en su nivel de atención o productividad. Introduce, además, por primera vez el término “Síndrome de burnout” definiéndolo como parte del estrés, pero asociado a síntomas que son el resultado de excesiva sobrecarga laboral dentro de las rutinas de actividades.

Motivo por el cual genera una revolución de la gestión de los colaboradores y los factores involucrados en el desenvolvimiento de sus actividades, trayendo como consecuencia que muchos autores investiguen este fenómeno desde el punto de vista científico, es así como Maslach y Jackson (1981) entienden a el síndrome de burnout como una respuesta ante agentes de estrés. En ese contexto se plantean 3 dimensiones como punto de análisis para responder a situaciones de estrés.

Sin embargo, para González et al., (2008) tanto el Cansancio Emocional como el agotamiento; son factores clave para que el colaborador se encuentre en un proceso de extenuación, presentando como primeros síntomas somáticos: úlceras, Insomnio, Hipertensión, etc; sin embargo, como Maslach y Jackson (1981) aseguraron que aquellos individuos que sufren burnout, describen desde su propia experiencia las características que determinan este agotamiento o cansancio, por ello, se le atribuye como una de las principales dimensiones más resaltadas por los colaboradores,

Maslach et al., (2001) considera otra dimensión importante de analizar, la “despersonalización” considerada como un intento por generar el distanciamiento del receptor del servicio, ignorando en una determinada magnitud las características individuales que hace a los seres humanos, únicos.

Maslach (1993) define también a la realización personal (RP) como “la reducida realización personal se refiere a la disminución en los propios sentimientos de competencia y logro en el trabajo” (p. 22).

Paralelo a ello, el Modelo de Edelwich y Brodsky (1980) busca exponer el desarrollo del síndrome de burnout en 4 etapas, la primera hace “alusión” a el entusiasmo, connotado por la ilusión o expectativas con el centro laboral. La segunda etapa, engloba a el “estancamiento”, donde el colaborador se acostumbra a una rutina

laboral, cumpliéndola; sin embargo, deja de ser fundamental o una de sus prioridades, concentrándose así en aspectos económicos y personales. Consiguientemente, pasa a una etapa de "Frustración" donde el colaborador empieza darle un juicio de valor a su trabajo y preguntarse si este es lo suficiente para seguir esforzándose burocráticamente, considerando factores fisiológicas y emocionales. Finalmente entra en una fase de "Apatía" interpretado como una baja o casi nula motivación laboral, trayendo como consecuencias el rechazo de cambios, falta de innovación, motivado exclusivamente por la retribución económica como una de las pocas razones para seguirla laborando

Debemos mencionar que este fenómeno aparece en colaboradores expuestos a condiciones adversas durante las rutinas laborales, no obstante, algunos trabajos son más susceptibles a presentar el síndrome de burnout en el personal, de esta forma, Quiroz y Saco (1999) sugieren que el síndrome de quemaduras por el trabajo, es frecuente en los primeros años de carrera, de acuerdo al modelo de Edelwich y Brodsky (1980) que supone una doble carga al atribuirse factores personales y familiares o incluso a aquellos colaboradores que atraviesan problemas amorosos.

Sin embargo, finalmente se atribuye que el padecer este síndrome es principalmente por factores tales como elevadas expectativas del colaborador. Es así como Torres et al., (2018), exponen que, es gracias a la sobrecarga laboral, y metas frustradas lo que genera incomodidad y vacíos en la atención que se pueda brindar, muchos de estos casos desencadenan incluso en actitudes violentas hacia compañeros o clientes, consiguiendo un desgaste emocional más rápido.

Pines y Yafe (2001) tratan de explicar como el síndrome de burnout, nace gracias a una necesidad de darle sentido a la vida del individuo, al darse cuenta que su trabajo no está cumpliendo ni logrando los objetivos planteados, y en muchos casos no le otorga la calidad de vida deseada, asumiendo sentimentalmente una especie de fracaso.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación se enmarcó desde un enfoque cuantitativo, dado que Hernández et al., (2006). Así lo indican siempre y cuando los datos sean expresados en guarismos para el análisis estadístico pertinente, de tal forma en que se han establecidos determinadas consideraciones de los objetivos para probar las hipótesis. Según su tipo fue considerado como descriptivo-correlacional, debido a que confronta las variables señaladas en un momento y entorno especificado, se determinará la intensidad y dirección de la correlación, Por otra parte, según el diseño del estudio, es no experimental, pues no se manipularon las variables de estudio señaladas; además, de corte transversal debido a que la recopilación de información fue delimitada es espacio y tiempo, observando los factores señalados en el estudio relacionándolas gráficamente de la siguiente forma:

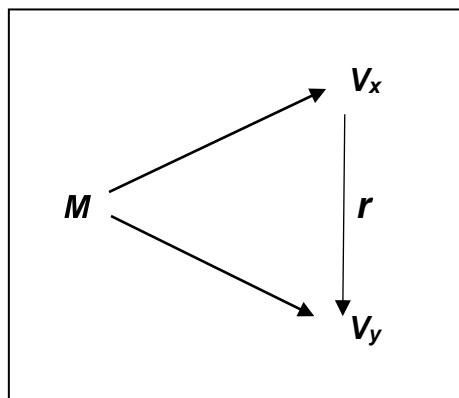


Figura 1. Esquema de diseño correlacional para las variables Compromiso organizacional y síndrome de burnout.

Donde:

M: Muestra

r: relación entre las variables

O_x: Variable Compromiso organizacional de la muestra

O_y: Variable síndrome Burnout de la muestra

3.2. Variables y operacionalización

Compromiso Organizacional

Definición conceptual

Meyer y Allen (1997) aseguran que el compromiso organizacional no es más que un cambio psicológico que define la relación entre un empleado y su organización, dando como resultado una decisión para seguir en la organización o abandonarla.

Definición operacional

Se medirá a través de la aplicación cuestionario de la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1997)

Se divide en 3 componentes:

- Compromiso afectivo.(Ítems 6, 9, 12, 14, 15, 18)
- Compromiso de continuidad.(Ítems 2, 7, 8, 10, 11, 13)
- Compromiso normativo.(Ítems 1, 3, 4, 5, 16, 17)

Síndrome de burnout

Definición conceptual

Malash y Jackson (1976) infieren que el síndrome del quemado como una respuesta ante los estímulos generados por el estrés ocasionado dentro de la organización que lleva consigo consecuencias individuales, pero a la vez que afecta directamente a la productividad de la organización y a su entorno social.

Definición operacional

Se evaluará por medio de la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI).

Se divide en 3 componentes:

- Agotamiento.(Ítems 1,2,3,6,8,13,14,16,20)
- Despersonalización.(Ítems 5,10,11,15,22)
- Realización personal.(Ítems 4,7,9,12,17,18,19,21)

3.3. Población muestral

La presente investigación se realizará con una población de 56 colaboradores de los Centros de Emergencia Mujer de la región Tumbes, 2021, las cuales laboran actualmente en situación de pandemia.

Criterios de exclusión:

- Aquellos colaboradores de los Centros de Emergencia Mujer que no deseen participar en la presente investigación.

Criterios de inclusión:

- Colaboradores de los Centros de Emergencia Mujer de la región Tumbes.
- Sujetos de estudio que han declarado participar en la presente investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se ha utilizado la encuesta, como técnica de análisis para las variables del estudio, siendo esta de carácter anónimo y privado. Como instrumento de esta, se aplicó un cuestionario que extrae información de los Colaboradores de los Centros de Emergencia Mujer de la región Tumbes de manera informada y voluntaria.

Alarcón (2008) nos dice que las técnicas psicométricas se centran en el estudio y análisis de comportamientos complejos, en un marco de investigación dirigido a descubrir la naturaleza de las variables, estandarizar escalas de medición psicológica y test. (p. 222)

Tabla 1. Ficha técnica de la variable “Compromiso organizacional”

Variable 1	Compromiso Organizacional
Instrumento	Cuestionario de Compromiso Organizacional
Autor	Meyer Y Allen
Año	1997
Objetivo	Medir el nivel de compromiso
Ítems	18
Tiempo	10 – 15 minutos.
Aplicada	En forma personal
Dimensiones	Componente Afectivo, Componente de Continuidad y Componente Normativo.
Confiabilidad	0,816 Nivel Alto: 126 a más
Puntaje	Nivel promedio: 19 hasta 125 Nivel Bajo: Hasta 18 puntos

Tabla 2. Ficha técnica de la variable “Síndrome de Burnout”

Variable 2	Síndrome de Burnout
Instrumento	Human Service Surrey (MBI – HSS)
Autor	Maslach, Jackson y Leiter
Año	1996
Objetivo	Medir el nivel de Síndrome de Burnout
Ítems	22
Tiempo	10 – 15 minutos.
Aplicada	En forma personal
Dimensiones	Agotamiento emocional, despersonalización y realización profesional.
Confiabilidad	0,773 Puntaje alto: Por encima del percentil 75.
Puntaje	Puntaje medio: Entre el percentil 25 y el 75. Puntaje bajo: Por debajo del percentil 25.

3.5. Procedimientos

Se procedió a solicitar la autorización oportuna a la directora Programa Nacional Aurora, en donde se expuso el objetivo de la presente investigación, y así obtener el permiso para poder ejecutar la investigación correspondiente, a través de la aplicación de los dos cuestionarios que valoraron las variables estudiadas en la presente investigación, después de establecido la autorización se procedió enviar mediante correo electrónico a los colaboradores el link de la encuesta, dándoles un plazo de tres días para poder obtener resolver el cuestionario, inmediatamente de la obtención de las respuesta se procedió, método de análisis de datos

3.6. Método de análisis de datos

Los datos adquiridos fueron ubicados en el software Microsoft Excel, para ser organizados y darles la puntuación adecuada según la guía del instrumento, para luego procesarlos en el programa estadístico SPSS V.25 donde se analizaron la normalidad de los datos gracias a la prueba de Kolmogorov-Smirnov, demostrando que existe una relación paramétrica entre las variables y dimensiones (análisis inferencial de Pearson) con excepción del compromiso normativo, quien demostró un comportamiento no paramétrico, demostrando la utilización del coeficiente Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

En la presente investigación se procedió a respetar la ética de la propiedad intelectual de los diversos investigadores, realizando el correcto citado. Además, se aplicó con el permiso correspondiente de la directora Programa Nacional Aurora, por se utilizó la aprobación informada a la población investigada, consintiendo su renuncie a participar de la investigación cuando los crea conveniente, en último lugar la información brindada por la población investigada fue anónima con la única intención de no perjudicar a los sujetos de estudio, mediante los principios éticos que son el respeto, lealtad y moral que tenemos para con el participante. Así mismo se de conocimiento mediante correo electrónico al Programa Nacional Aurora, los resultados de la investigación, para su conocimiento y accionar correspondiente.

IV. RESULTADOS

Tabla 3. Prueba de Normalidad de las variables Compromiso Organizacional y Síndrome de Burnout

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso Organizacional	,099	56	,200 [*]	,953	56	,028
Síndrome de Burnout	,061	56	,200 [*]	,988	56	,855

Se analizó la normalidad de los datos, gracias a la prueba de Kolmogorov-Smirnov. En la tabla 3 se puede verificar que los datos cuentan con una significancia $p > 0.05$, es decir que siguen una distribución normal, asumiendo que se debe emplear un estadístico paramétrico e inferencial del coeficiente de Pearson.

Tabla 4. Relación entre el Compromiso organizacional y síndrome de burnout en colaboradores del CEM en situación de pandemia Tumbes, 2021.

		Compromiso Organizacional	Síndrome de Burnout
Compromiso Organizacional	Correlación de Pearson	1	-,729**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	56	56
Síndrome de Burnout	Correlación de Pearson	-,729**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	56	56

En la tabla 4, se analizaron 56 datos obtenidos por las encuestas a través del software SPSS V.25 obteniendo un coeficiente Pearson = -.729, el cual nos indica que existe una correlación inversa entre ambas variables. Además, se determinó una significancia $p = ,000$ ($p < ,05$), valor que corrobora la presenciade una correlación significativa entre ambas variables.

Tabla 5 Nivel de compromiso organizacional de los colaboradores del Centro de Emergencia Mujer en situación de pandemia, Tumbes, 2021.

Compromiso organizacional	f_i	F_i	h_i	H_i
Puntaje Alto: 126 a más	0	0	0%	0%
Puntaje promedio: 19 a 125	56	56	100%	100%
Puntaje Bajo: 18 puntos	<u>0</u>	<u>56</u>	<u>0%</u>	<u>100%</u>

En la tabla 5, de la población de 56 colaboradores, el 100% tiene un nivel promedio de compromiso laboral, lo que indica que los colaboradores muestran un no se sienten comprometidos con su trabajo en cierta forma; sin embargo, tampoco son renuentes a su compromiso laboral.

Tabla 6. Nivel del Síndrome de burnout de los colaboradores del Centro de Emergencia Mujer en situación de pandemia, Tumbes, 2021.

Síndrome de burnout	f_i	F_i	h_i	H_i
Puntaje alto: De 58.5 a más	17	17	30.36%	30.36%
Puntaje medio: Entre 40 y 58.5	26	43	46.43%	76.79%
Puntaje bajo: Por debajo de 40	13	56	23.21%	100.00%

En la tabla 6, de la muestra de 56 colaboradores, el 30.36% tiene un nivel alto de síndrome de burnout, mientras que el 46.43% de colaboradores se encuentra en un nivel medio. Así mismo, se determinó que el 23.21% de colaboradores cuenta con un nivel bajo.

Tabla 7. Prueba de Normalidad entre compromiso Afectivo y Síndrome de Burnout

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso_Afectivo	,165	56	,001	,931	56	,003
Síndrome_de_Burnout	,061	56	,200*	,988	56	,855

En la tabla 7, se comprueba la normalidad entre las variables del estudio, donde se encontró una significancia de $p < 0.05$ por lo cual se asumen datos no paramétricos para la dimensión de compromiso afectivo, permitiendo así, la utilización del estadístico de correlación Rho de Spearman.

Tabla 8. Relación entre el Compromiso Afectivo y síndrome de burnout en colaboradores del CEM en situación de pandemia Tumbes, 2021.

			Compromiso_	Síndrome_de_
			Afectivo	Burnout
Rho de Spearman	Compromiso_	Coeficiente de correlación	1,000	-,606**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	Síndrome_de_	Coeficiente de correlación	-,606**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

En la tabla 8, se analizaron 56 datos obtenidos por las encuestas a través del software SPSS V.25 obteniendo un coeficiente Rho de Spearman = -.606, el cual nos indica que existe una correlación inversa entre la dimensión de compromiso afectivo (Deseo) y la variable síndrome de burnout. Además, se determinó una significancia $p = ,000$ ($p < ,05$), valor que corrobora la presencia de una correlación significativa entre ambas variables.

Tabla 9. Prueba de Normalidad entre compromiso de continuidad y Síndrome de Burnout

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome_de_Burnout	,061	56	,200 [*]	,988	56	,855
Compromiso_de_Continuidad	,123	56	,035	,933	56	,004

En la tabla 9, se presentan los resultados del análisis de normalidad entre el compromiso de continuidad y el síndrome de burnout, donde se encontró una significancia de $p < 0.05$ por lo cual se asumen datos no paramétricos para la dimensión de compromiso de continuidad, permitiendo así, la utilización del estadístico de correlación Rho de Spearman.

Tabla 10. Relación entre el Compromiso de Continuidad y síndrome de burnout en colaboradores del CEM en situación de pandemia Tumbes, 2021.

			Síndrome de Burnout	Compromiso de Continuidad
Rho de Spearman	Síndrome_de_ Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	-,583**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	Compromiso_d e_Continuidad	Coeficiente de correlación	-,583**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

En la tabla 10, se analizaron 56 datos obtenidos por las encuestas a través del software SPSS V.25 obteniendo un coeficiente Rho de Spearman = -.583, el cual nos indica que existe una correlación inversa entre la dimensión de compromiso de continuidad (Necesidad) y la variable síndrome de burnout. Además, se determinó una significancia $p = ,000$ ($p < ,05$), valor que corrobora la presencia de una correlación significativa entre ambas variables.

Tabla 11. Prueba de normalidad entre el compromiso normativo y el síndrome de burnout

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome de Burnout	,061	56	,200 [*]	,988	56	,855
Compromiso Normativo	,085	56	,200 [*]	,974	56	,275

En la tabla 11, se presentan los resultados del análisis de normalidad entre el compromiso normativo y el síndrome de burnout, donde se encontró una significancia de $p > 0.05$ por lo cual se asumen datos paramétricos para la dimensión de compromiso normativo, permitiendo así, la utilización del estadístico de correlación de Spearman

Tabla 12. Relación entre el Compromiso Normativo y síndrome de burnout en colaboradores del CEM en situación de pandemia Tumbes, 2021.

		Síndrome de Burnout	Compromiso Normativo
Síndrome de Burnout	Correlación de Pearson	1	-,635**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	56	56
Compromiso Normativo	Correlación de Pearson	-,635**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	56	56

En la tabla 12, se analizaron 56 datos obtenidos por las encuestas a través del software SPSS V.25 obteniendo un coeficiente Pearson = -.635, el cual nos indica que existe una correlación inversa entre la dimensión de compromiso de normativo (Deber) y la variable síndrome de burnout. Además, se determinó una significancia $\rho = ,000$ ($\rho < ,05$), valor que corrobora la presencia de una correlación significativa entre ambas variables.

V. DISCUSIONES

Conforme a los resultados obtenidos y los hallazgos de otros autores y sus conclusiones mencionadas anteriormente en el marco teórico del presente estudio, se puede corroborar que las hipótesis planteadas concuerdan con las de otras investigaciones, siendo de gran importancia evidenciar estas comparaciones tanto de conclusión de confrontación de resultados.

Partiendo por nuestro objetivo general planteado, donde se determinó gracias al análisis de 56 datos en el software SPSS V.25 una correlación de Pearson de -0.729 y una significancia de 0.000 interpretados por una fuerte relación inversa y significativa, asumiendo que existe una correlación del 27.1% atribuidas a variables desconocidas. Estos datos son corroborados y verificados por Pajares (2020) quien aplicó el “Inventario De Burnout De Maslach” (MBI) y el “Cuestionario Clima Laboral” (CL-SPC) a una muestra de estudio constituida por 81 médicos concluyendo que existe una correlación inversa con una correlación de $41,7\%$. Por otra parte, Eletskiy et al., (2019) quien aplicó el instrumento el MBI, el cuestionario de Meyer y Allen y la escala de fuente de estrés de Mayerson a 300 individuos obteniendo una correlación inversa significativa del 50% . Es importante mencionar que este último autor, atribuye la variable “estrés laboral” a su correlación, la cual atribuye cierto nivel de importancia a su investigación puesto que los agentes estresantes forman un componente importante dentro del compromiso organizacional.

Sin embargo, datos semejantes encontró Flores (2018) donde se aplicó una encuesta personalizada sociodemográfica y labores del individuo, conjuntamente con un cuestionario de “Maslach Burnout Inventory (MBI)”, evaluando 3 dimensiones del burnout. Donde demostró que el síndrome de burnout también se asocia a los factores socio-demográficos, sexo, edad, y al factor laboral, tiempo de servicio, los

cuales están ligeramente relacionados a el síndrome de burnout, concluyendo de esta forma, que tanto el compromiso organizacional como factores sociodemográficos están fuertemente estrechados con la presencia del síndrome de burnout en el trabajo.

Así mismo, se demostró que el 100% de los colaboradores cuenta con un compromiso laboral promedio, asumiendo este nivel como un punto medio del compromiso, al no sentirse comprometidos o identificados completamente con la empresa; sin embargo, no niegan que tienen necesidades afectivas, de continuidad ni de obligación con la empresa. Datos similares fueron encontrados por autores como Medina (2018) quien analizo una muestra de 275 colaboradores, a través de un cuestionario MBI para medir los niveles del Síndrome Del Quemado, obteniendo como resultado que el compromiso organizacional se encuentra en un nivel medio, asumiendo de esta forma una complicación para llegar a niveles alto de compromiso.

Otake y Otoyá (2017) aseguran que el compromiso organizacional esta relacionado de una forma muy débil a factores económicos, pues estos aspectos solo representan una pequeña parte como retribución de los esfuerzos de los colaboradores, por lo cual, incentivos tales como gratificaciones no monetarias son alicientes incluso mas fuertes y de mayor valor para los colaboradores al atribuir el compromiso organizacional a la empresa. De esta forma, concluye que velar por la integración entre trabajadores mediante actividades programadas constantemente, ya sean dinámicas deportivas, talleres, capacitaciones o incluso cordialidades, forman parte importante del camino para lograr un alto compromiso organizacional por parte de los colaboradores.

Por otra parte, se pudo demostrar que aproximadamente un 30.36% de colaboradores presentan un nivel alto del síndrome de burnout, 46.43% permanecen en un nivel medio y un 23.21% de los encuestados, mantienen un nivel bajo. Resultado comparable con la investigación de

Castañeda (2019) quien aplicó el mismo instrumento a una muestra de 120 colaboradores del área administrativa obteniendo como resultados que entre el 50% y 54.7% de los encuestados, alcanzaron un nivel medio de Síndrome de Burnout; sin embargo, Terrones et al., (2016), se encontró con resultados diferentes al determinar que existe una prevalencia del síndrome por quemaduras laborales del 89.66% en personas de ambos sexos, manifestándose principalmente como problemas de atención al cliente y mal humor ante el ambiente laboral, afectando a otros colaboradores e incluso atrayéndolos a cansarse, aburrirse o incluso menospreciar sus actividades laborales.

Sevilla y Sánchez (2021) afirmaron debido a los altos niveles del síndrome de quemaduras por trabajo, se manifiestan principalmente por la exposición a altos niveles de estrés, poca autonomía, sobrecarga de labores, falta de integración, entre otras, demuestran que el estrés está relacionado directamente con el síndrome de burnout. Se considera además un agente de riesgo para las actividades laborales, puesto que, por lo general, los prestadores de servicios están constantemente interactuando con clientes de manera directa, sin embargo, también puede presentarse en otras formas de trabajo. Altos niveles de exigencia, largas jornadas laborales, e incluso otras condiciones que representan la frustración y agentes estresantes se transforman en rutinas que aumentan los niveles de síndrome de burnout

Paralelo a ello se demostró que una la dimensión “compromiso afectivo” la cual refleja los sentimientos motivacionales de los colaboradores con la empresa, se ven reflejadas por un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0.606 indicando que existe una correlación inversa significativa entre esta dimensión y el síndrome de burnout; sin embargo, datos controversiales se encontraron con Guadalupe (2020) quien determinó que al aplicar el MBI y el cuestionario de escala para el estudio del compromiso organizacional a una muestra de 145 colaboradores de una Microred de salud del Callao se demostró que el agotamiento

emocional del Síndrome del Quemado cuenta con una relación débil no significativa con el compromiso organizacional, pero se observa una asociación inversa ($Rho = -.124$, $p = .138$). Por otra parte, es importante mencionar que evitar el desgaste emocional, puede ayudar a disminuir la presencia del síndrome de burnout, este supuesto es avalado por Lichner et al., (2018) en su investigación titulada “El concepto de autocuidado, compromiso laboral y síndrome de Burnout entre los trabajadores sociales eslovacos”. donde aplicaron la prueba UWES y el Maslach Burnout Inventory a una muestra conformada por 403 sujetos determinando así, como es que el autocuidado afecta de manera positiva a el bienestar, y este a su vez, disminuye la presencia del síndrome de burnout.

Conjuntamente al análisis de resultados, se pudo demostrar que también existe una relación inversa significativa con un coeficiente Rho de Spearman = $-.583$ entre la dimensión de continuidad representada por una necesidad del colaborador no solo a una retribución económica, sino también a una necesidad humana de desarrollarse personalmente y cumplir objetivos; no obstante, Sarmiento (2019) en su estudio anteriormente mencionado aplicó una encuesta de satisfacción laboral del personal de salud y el inventario del síndrome de burnout a una muestra conformada por 110 colaboradores demostrando la existencia de una relación inversa, significativa ($p < 0.05$) entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en los colaboradores, por lo cual, y por lo anteriormente expuesto podemos entender que mientras los colaboradores tengan una satisfacción laboral alta gracias a cumplimiento de objetivos, desarrollo personal, entre otros, obtendremos como resultado un deseo de compromiso de continuidad hacia la empresa, previniendo el síndrome de Burnout en los colaboradores.

Es importante señalar que Salvador (2016) reportó la presencia de una relación inversa entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional dándole mayor énfasis a las dimensiones emocional y de

cinismo, indicando que mientras menos presencia de estos indicadores, mayor será el nivel de compromiso afectivo y normativo; promoviendo el sentimiento de identificación con la institución.

Referente a la dimensión de continuidad, el análisis mostro un coeficiente de Pearson = -0.636 , el cual nos indica que existe una correlación inversa significativa entre la dimensión de compromiso de continuidad y el síndrome de burnout, el cual esta representado por una necesidad de pertenencia en la empresa, por lo cual esta dimensión esta muy ligada a la perspectiva que tiene el individuo con la forma de sentir esa necesidad de pertenecer a la organización. Información que Díaz (2017) pudo demostrar al encontrar una relación entre ambas variables, concluyendo asi que los adultos con más experiencia tienen a desarrollar burnout con mayor facilidad que los jóvenes, sin embargo, ambos cuentan con una relación significativa.

Paralelo a ello, también se analizó la dimensión de compromiso normativo del compromiso organizacional con el síndrome de burnout determinando que existe un coeficiente Pearson = -0.635 , en la muestra analizada, indicando así la presencia de una relación inversa significativa Entre ellas. Es así como podemos verificar esta relación con el reporte de Mantilla (2016) quien encuentra una relación inversa entre las dimensiones del síndrome de burnout de agotamiento emocional y cinismo con el compromiso normativo de -0.264 y -0.271 respectivamente, demostrando que nuestra hipótesis dado que esta relación representa un un sentimiento de cumplimiento de sus obligaciones con la empresa; sin embargo, este compromiso representa un desgaste o agotamiento por parte de los colaboradores, dado que al tener mayor compromiso normativo con la empresa, aumenta de manera significativa la presencia del síndrome de burnout en los individuos.

VI. CONCLUSIONES

- 1) Existe una correlación inversa significativa al obtener un coeficiente Pearson = $-.729$; $\rho = ,000$ ($\rho < ,05$), entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout. Motivo por el cual, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y concluimos que existe relación inversa significativa entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout de los colaboradores del Centro de Emergencia Mujer en situación de pandemia, Tumbes, 2021.
- 2) Se identifico el nivel de compromiso organizacional, demostrando que, de 56 encuestas realizadas por los colaboradores, el 100% tiene un nivel promedio de compromiso laboral, lo que indica que los colaboradores muestran un no se sienten comprometidos con su trabajo en cierta forma; sin embargo, tampoco son renuentes a su compromiso laboral.
- 3) Se logro identificar el nivel de síndrome de burnout, determinando así que 17(30.36%) colaboradores tiene un nivel alto de síndrome de burnout, mientras que 26(46.43%) de colaboradores se encuentra en un nivel medio. Así mismo, se determinó que 13(23.21%) colaboradores cuenta con un nivel bajo.
- 4) Se determino que, entre la dimensión de compromiso afectivo (Deseo) y la variable síndrome de burnout existe una correlación inversa significativa (Rho de Spearman = $-.606$; $\rho = ,000$). Demostrando así, que la parte afectiva, social, agregan un valor importante y considerable al compromiso que tiene el colaborador con la empresa.
- 5) Se determino que, entre la dimensión de compromiso de continuidad y la variable síndrome de burnout existe una correlación inversa significativa (Rho de Spearman = $-.583$; $\rho = ,000$).

Demostrando así, que la necesidad de desarrollarse y formar parte de la empresa es importante para los colaboradores.

- 6) Se determino que, entre la dimensión de compromiso normativo y la variable síndrome de burnout existe una correlación inversa significativa (Pearson = $-.636$; $p = ,000$). Demostrando así, que las normativas, reglas, y políticas de la empresa son de valiosa importancia para los colaboradores al momento de medir el nivel de compromiso dentro de la organización.

VII. RECOMENDACIONES

1. A los coordinadores del Centro de Emergencia Mujer, participar de actividades, talleres, ponencias que fomenten e integren actitudes de liderazgo y habilidades sociales para lograr generar mayor empatía e involucración con los colaboradores de la organización, promoviendo el compromiso laboral y correlativamente evitar cuadros de Síndrome de Burnout.
2. A los coordinadores de los Centro de Emergencia Mujer se les recomienda promover la cultura de trabajo en equipo, incentivar y promover los objetivos de los colaboradores, fomentar la innovación promoviendo un área de mentoría, adiestramiento y coaching, demostrando el compromiso de la organización con la mejora continua de la calidad de vida de los colaboradores.
3. Se recomienda que los coordinadores del CEM realicen convenio con el departamento de salud mental para que visiten a los colaboradores y puedan determinar y corroborar la presencia del síndrome de Burnout y generar actividades para evitar su avance y velar por las actividades de prevención.
4. A la directora del Programa AURORA, fomente talleres, programas de relajación para los colaboradores, de la misma forma organice más sociabilización con los servicios, para fortalecer lazos de amistad y compañerismo.
5. A los coordinadores de los Centro de Emergencia Mujer que reconozcan y premien la labor de los colaboradores que cuentan con mas años en la institución, con ello servirá de ejemplo para que los demás colaboradores se sientan motivados en permanecer en la Institución y puedan observar que su trabajo es agradecido y felicitado.

6. A los colaboradores y organizadores dentro de los Centro de Emergencia Mujer, trabajar en equipo y fomentar dinámicas que promuevan la integración y el compromiso organizacional, logrando fomentar la importancia del cumplimiento de las normas organizacionales.

REFERENCIAS

- Aguilar, K; Ortiz, K. (2016). Análisis de incentivos laborales y su influencia en el desempeño de los empleados de la empresa de electrodomésticos marcimex s.a. de la ciudad de milagro. Recuperado el 21 de mayo del 2021 de:
[http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2843/1/an%
c3%81lisis%20de%20incentivos%20laborales%20y%20su%20influencia%20en%20el%20desempe%c3%91o%20de%20los%20empleados%20de%20la%20empresa%20de%20electrodom%c3%89sticos%20m%20arcimex%20s.a.%20de%20la%20ciudad%20de.pdf](http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2843/1/an%c3%81lisis%20de%20incentivos%20laborales%20y%20su%20influencia%20en%20el%20desempe%c3%91o%20de%20los%20empleados%20de%20la%20empresa%20de%20electrodom%c3%89sticos%20m%20arcimex%20s.a.%20de%20la%20ciudad%20de.pdf)
- Böhrt, R.; Larrea,P. (2018). Relación entre compromiso normativo y apoyo organizacional percibido en empleados de oficina. Recuperado el 10 de mayo del 2021 de:
http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v16n2/v16n2_a01.pdf
- Mantilla, R. (2018). Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional en docentes de instituciones públicas del distrito de La Esperanza. Recuperado el 28 de junio del 2021 de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24434/mantilla_vr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salvador, J (2016). Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de instituciones educativas del distrito de El Provenir de la ciudad de Trujillo, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado el 5 de junio de de
https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/1810/1/RE_P_SICOLOGIA_SINDROME.BURNOUT.CLIMA.LABORAL.DOCENTE_S.INST.EDUCA_TESIS.pdf
- Torres, E.; El-Sahili, L.; Gutiérrez, V. (2018). Análisis del burnout y sus escalas de medición. Recuperado el 26 de junio del 2021 de:
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6951593.pdf>

- Luna, C. (2018). Prevalencia y factores asociados al síndrome de burnout en médicos asistentes del servicio de emergencia del hospital marino molina SCCIPA en el periodo setiembre – noviembre 2017. Recuperado el 18 de mayo del 2021 de: <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/1153/TESIS%20-%20JOSE%20BRYAN%20FLORES%20SIERRA%20HECHO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hurtado, M. (2017). Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura. Recuperado el 15 de junio del 2021 de: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE_291.pdf?sequence=1
- Alvarado, P.; Burmester, J. & Soto, M. (2021) Efecto de un programa en línea de atención plena sobre el estrés durante la pandemia de COVID-19. Recuperado el 10 de junio de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7747850.pdf>
- Arias, R.; Martínez, D.; Cernuda, N.; Suárez, S.; & González, R. (2019). Burnout o el desgaste en el personal sanitario: Revisión bibliográfica. Recuperado el 10 de junio del 2021 de: <https://revistamedica.com/burnout-desgaste-personal-sanitario/>
- Bernal, G. (2020). Síndrome de burnout o síndrome del trabajador quemado, ¿te suena?. Recuperado el 5 de junio del 2021 de: <https://www.doctoraki.com/blog/bienestar-laboral/sindrome-de-burnout-o-del-quemado-causas-y-sintomas/>
- Bobadilla, J. y Sarango, E. (2011). Clima Laboral y Compromiso Organizacional en docentes del nivel primario de un colegio nacional. Tesis de Licenciatura en Psicología. Universidad Señor de Sipán: Chiclayo.
- Buzzetti, M. (2005). Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI) en dirigentes del colegio de profesores A.G. de Chile. Recuperado de http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2005/buzzetti_m/html/index-frames.html

- Castañeda, M. (2019). Prevalencia de síndrome de burnout en el personal administrativo del hospital regional docente de Cajamarca – I y II trimestre del 2019. Recuperado el 4 de junio del 2021 de: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3704/INFORME%20DE%20TESIS%20FINAL%20MYCC201912.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Chiabenato, I. (2000). Administración de recursos humanos (5a ed.). Colombia: McGraw-Hill.
- Díaz, W. (2017). Sobrecarga laboral asociado a síndrome de burnout en personal de salud de emergencia de un hospital de Trujillo. Recuperado el 20 de junio del 2021 de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/2588/1/RE_M ED.HUMA_WALTER.DIAZ_SOBRECARGA.LABORAL.ASOCIADO.A.SINDROME.DE.BURNOUT.EN.PERSONAL.DE.SALUD_DATOS.PDF
- Eletskiy, N.; Özcan, E. & Turhan, T. (2019). The effect of burnout and stress on organizational commitment: example of health workers. Recuperado el 28 de Junio del 2021 de: <https://dergipark.org.tr/en/pub/asead/issue/47256/595365>
- Flores, J. (2018). Prevalencia y factores asociados al síndrome de burnout en médicos asistentes del servicio de emergencia del Hospital Marino Molina SCCIPA en el periodo setiembre – noviembre 2017. Recuperado el 4 de junio del 2021 de: <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/1153/TESIS%20-%20JOSE%20BRYAN%20FLORES%20SIERRA%20HECHO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fontáñez, Y. (s.f.). Compromiso organizacional. Recuperado de <http://www.slideshare.net/DrWalterLopezMoreno/compromiso-organizacional>

- García, M. & Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. Recuperado el 15 de junio del 2021. DOI: <https://doi.org/10.26439/persona2016.n019.968>
- Grau, A. (2007). Cómo prevenir el burnout: diferentes definiciones e interpretaciones. Recuperado de <http://dugidoc.udg.edu/bitstream/handle/10256/3013/GrauGPRL2007.pdf?sequence=1>
- Guadalupe, L. (2020). Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los trabajadores de una Microred de Salud del Callao, año 2019. Recuperado el 1 de junio del 2021 de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42835/Guadalupe_TLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. Recuperado de http://www.upsin.edu.mx/mec/digital/metod_invest.pdf
- Lichner, V., Halachová, M., y Lovaš, L. (2018). The Concept of Self-Care, Work Engagement, and Burnout Syndrome among Slovak Social Workers. *Czech & Slovak Social Work*, 18(4), 62–75. Recuperado el 21 de mayo del 2021 de: https://www.researchgate.net/publication/327395941_The_Concept_of_Self-Care_Work_Engagement_and_Burnout_Syndrome_among_Slovak_Social_Workers
- López, J. y Rugel, M. (2012). Compromiso organizacional y desempeño laboral en trabajadores. Tesis de Licenciatura en Psicología. Universidad César Vallejo: Trujillo.
- Mansilla, F. (2010). Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica. Recuperado de <http://ripsol.org/Data/Elementos/607.pdf>
- Marín, M. (2003). Relación entre el clima y el compromiso organizacional en una empresa del sector petroquímico. Recuperado de

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP9923.pdf>

Martinez, S. (2016). El Compromiso Organizacional. Recuperado el 29 de mayo del 2021 de: <https://superrhheroes.sesametime.com/el-compromiso-organizacional/>

Maslach, C. y Jackson, S. (1986). Maslach Burnout Inventory. California: Consulting Psychologist Press.

Maslach, C. y Jackson, S. (1997). Burnout Inventory Manual. España: TEA Ediciones SA.

Medina, R. (2018). El síndrome de burnout y el compromiso organizacional en el personal administrativo en los centros de educación superior. Ambato, Ecuador. Recuperado el 29 de junio del 2021 de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27276/1/19%20GTH.pdf>

Meyer, J y Allen, N. (1996). Affective, continuance and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. Journal of Vocational Behavior. 49, 252-270.

Meyer, J y Allen, N. (1997). Commitment in the workplace: theory, research, and application. California: Sage Publications.

Morales, C. (2018). Síndrome de burnout y factores sociodemográficos en trabajadores de una empresa de la zona industrial de Atlacomulco. Recuperado el 15 de junio de 2021 de: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Fri.uaemex.mx%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.11799%2F99598%2FSINDROME%2520DE%2520BURNOUT%2520Y%2520FACTORES%2520SOCIODEMOGR%25C3%2581FICOS.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&clen=6221098>

OIT (2001). Seguridad y salud en el trabajo. Recuperado de <http://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang-es/index.htm>

- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Scielo Ciencia y Trabajo*, 59-63.
- OMS (2017). Protección de la salud de los trabajadores. Recuperado el 5 de mayo del 2021 de: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/protecting-workers'-health>
- Pajares, E. (2020). Relación entre síndrome de burnout y clima laboral en los médicos del servicio de emergencia del Hospital Regional de Cajamarca – 2018 Recuperado el 28 de mayo del 2021 de: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1237/TESI%20FINAL%2007%20EDWIN%2007%20DE%20FEBRERO%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peña, G. y Santalla, Z. (2006). Una introducción a la psicología. Recuperado de http://books.google.com.pe/books?id=EmbcGNMuK5sC&dq=compromiso+organizacion+al&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Reyero, D. (2016) Compromiso laboral: la nueva ventaja competitiva. Recuperado el 16 de junio del 2021 de: <https://davidreyero.com/mis-temas/compromiso-laboral-distintivo-de-las-mejores-organizaciones/>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración* (8a ed.). México: Prentice Hall.
- Roca, M. y Torres, O. (2001). Un estudio del Síndrome de Burnout y su relación con el sentido de coherencia. *Revista Cubana de Psicología*. 18, 9-17.
- Sarmiento, G. (2019). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2017. Recuperado el 5 de mayo del 2021 de: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10826/Sarmiento_vg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Terrones, J. Cisneros, V. & Arreola, J. (2016). Síndrome de burnout en médicos residentes del Hospital General de Durango, México. Recuperado el 15 de Mayo del 2021 de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2016/im162p.pdf>

- Tonon, G. (2003). Calidad de vida y desgaste profesional. Una mirada al Síndrome de Burnout. (1a ed.). Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Torres, L. y Díaz, J. (2012). Compromiso organizacional: actitud laboral asertiva para la competitividad de las organizaciones. Recuperado de http://biblioteca.universia.net/html_bura/ficha/params/title/compromiso-organizacionalactitud-laboral-asertiva-competitividad-organizaciones/id/55484986.html
- Otake, K.; Otoyá, C. (2017). Diagnóstico de nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de un hotel tres estrellas de la ciudad de Chiclayo – 2015. Recuperado el 16 de mayo del 2021 de: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1612/1/TL_OtakeTorresKazuko_OtoyaGarciaCecilia.pdf

ANEXOS

SOLICITO: “AUTORIZACION PARA DESARROLLO DE TRABAJO DE INVESTIGACION”

DIRECTORA DEL PROGRAMA NACIONAL AURORA

Yo, Natalia Estefani Sánchez Muñoz, identificada con DNI N 46347433, con domicilio en Calle Tarapacá #120 Barrio San José Distrito, Provincia y Departamento de Tumbes, correo electrónico nataliasm19@hotmail.com, número telefónico 972953038, Ante Ud. Con el debido respeto me presento y expongo.

Que en mi condición de estudiante de estudios de Post Grado de la Maestría en Gestión Pública, de la Universidad Cesar Vallejo, la suscrita ha presentado un plan de trabajo de investigación titulado “Compromiso organizacional y síndrome de burnout en colaboradores del Centro de Emergencia Mujer en situación de pandemia, Tumbes, 2021”, para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública, por la cual recurro ante usted para solicitar autorización para el desarrollo de la investigación en mención.

Por lo expuesto.

Esperando acceder a mi petición por ser de justicia, me suscribo sin antes desearle mi estima personal.

Adjunto:

- Copia de mi DNI
- <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScJtaXf9KBikLlpTGIyq0Ik9QqtOXnIDCDZHyOLsK7FfCLceA/viewform>

Tumbes 25, de mayo del 2021


Natalia Estefani Sánchez Muñoz
DNI N 46347433



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
 "Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 21 de Julio del 2021

OFICIO N° D000038-2021-MIMP-AURORA-UPPM



Firmado digitalmente por EGOAVIL MAYORCA María Antonieta FAU 305128074111 aut
 Cargo: Directora (A)
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 21.07.2021 22:53:38 -05:00

Señora
NATALIA ESTEFANI SÁNCHEZ MUÑOZ
nataliasm19@hotmail.com

Presente.-

ASUNTO : SOLICITO: "AUTORIZACION PARA DESARROLLO DE TRABAJO DE INVESTIGACION" DE NATALIA SANCHEZ MUÑOZ.

REFERENCIA : Carta S/N - SANCHEZ MUÑOZ NATALIA ESTEFANI EXP. 2021-0009758

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y en atención a lo solicitado con el documento de la referencia, se remite la Nota N° D000505-2021-MIMP-AURORA-SISEGC, la misma que contiene el Informe N° D000014-2021-MIMP-AURORA-SISEGC-MCR, a través del cual la Subunidad de Información, Seguimiento, Evaluación y Gestión del Conocimiento de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización del Programa Nacional AURORA, da respuesta a su solicitud para su conocimiento y fines correspondientes.

Hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi consideración.

Atentamente,

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
MARIA ANTONIETA EGOAVIL MAYORCA
 DIRECTORA
 UNIDAD DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y
 MODERNIZACION



N° Exp : 2021-0009758

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e integrantes del Grupo Familiar, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.aurora.gob.pe:8181/validadorDocumental> y clave: H5SR0JKMEM/dg

www.gob.pe/aurora
 Jr. Camaná 816
 Lima - Perú
 T: (811) 415-7260

CUESTIONARIO

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScJtaXf9KBikLlpTGIyq0Ik9QqtOXnIDCDZHyOLsK7FfCLceA/viewform>

COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN COLABORADORES DEL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER EN SITUACIÓN DE PANDEMIA, TUMBES, 2021

Buenos días colaboradores de los Centro de Emergencia Mujer de la Región Tumbes, le saluda la Abog. Natalia Estefani Sanchez Muñoz, mediante la presente solicito su ayuda para la realización de mi investigación titulada "Compromiso organizacional y síndrome de burnout en colaboradores del Centro de Emergencia Mujer en situación de pandemia, Tumbes, 2021".

Se procederá a respetar la información brindada por cada uno de ustedes solo para esta investigación cuyo objetivo es: Determinar la relación entre el Compromiso organizacional y síndrome de burnout en colaboradores del Centro de Emergencia Mujer en situación de pandemia, Tumbes, 2021. Se aceptará su renuncia a participar de la investigación cuando lo crea conveniente.

Se cuenta con la autorización del Programa Nacional Aurora para la realización de esta investigación.

Su participación consistirá en responder las preguntas del cuestionario virtual que se abrirá si dan su consentimiento. El tiempo que les tomaría sería de 30 a 25 minutos para su desarrollo, es importante resolver cada una de las preguntas para continuar con la siguiente.

Se informa que la encuesta es de manera anónima (los resultados serán presentados de manera general, nunca de forma personal y los participantes tendrán un código y no un nombre) con la única intención de no perjudicar a los sujetos de estudio, mediante los principios éticos que son el respeto, lealtad y moral que tenemos para con el participante.

Con esta investigación se espera ver si existe o no relación entre el Compromiso organizacional y síndrome de burnout en colaboradores del Centro de Emergencia Mujer, para conocimiento el Síndrome de Burnout es la respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral y tendría repercusiones de índole individual, pero también afectaría a aspectos organizadores y sociales” con lo cual se buscaría dar las recomendaciones necesarias para evitarlo.

Está de acuerdo en participar con la siguiente Investigación:

SI

NO

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente

confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese Sentimiento de la siguiente forma:

- (1) Nunca (N)
- (2) Algunas veces al año (AVA)
- (3) Algunas veces al mes (AVM)
- (4) Algunas veces a la semana (AVS)
- (5) Diariamente (D)

N°	DETERMINACION DEL SINDROME DE BURNOUT	N	AVA	AVM	AVS	D
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.					
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.					
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.					
5	Siento que estoy tratando a algunos usuarios, como si fuesen objetos impersonales.					
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.					
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.					
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.					
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.					
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.					
11	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.					
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo.					
13	Me siento frustrado por el trabajo.					
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.					
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.					
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.					
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					

21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					
22	Me parece que los usuarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas.					

ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL MEYER Y ALLEN

Usted debe expresar su acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones que les serian presentadas, usando la escala de 7 puntos ofrecida a continuación:

- (1) Totalmente en desacuerdo (TD)
- (2) Moderadamente en desacuerdo (MD)
- (3) Débilmente en desacuerdo (DD)
- (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NAND)
- (5) Débilmente de acuerdo (DA)
- (6) Moderadamente de acuerdo (MA)
- (7) Totalmente de acuerdo(TA)

N°	DETERMINACION DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL	TD	MD	DD	NAND	DA	MA	TA
1	Si yo no hubiera invertido tanto en esta Institución, consideraría trabajar en otra parte							
2	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi institución ahora.							
3	Renunciar a mi institución actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.							
4	Permanecer en mi institución actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.							
5	Si renunciara a esta institución pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.							
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta institución.							
7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.							
8	Esta institución merece mi lealtad.							
9	Realmente siento los problemas de mi institución como propios.							
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.							
11	No renunciaría a mi institución ahora porque me siento comprometido con su gente.							
12	Esta institución significa mucho para mí.							
13	Le debo muchísimo a mi organización							

14	No me siento como “parte de la familia” en mi institución.						
15	No me siento parte de mi institución.						
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta institución sería la escasez de alternativas.						
17	Sería muy difícil dejar mi institución en este momento, incluso si lo deseara.						
18	No me siento “emocionalmente vinculado” con esta institución.						

MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACION!!

Tabla 13 confiabilidad del instrumento del síndrome de burnout

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,935	,937	18

La muestra piloto del estadístico de fiabilidad con respecto al cuestionario del síndrome de burnout, obtuvo como resultado un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.935 obteniendo una confiabilidad muy positiva para la investigación

Tabla 14. Confiabilidad del instrumento cuestionario del compromiso organizacional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	22

La muestra piloto del estadístico de fiabilidad con respecto al cuestionario del compromiso organizacional, obtuvo como resultado un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.946 obteniendo una confiabilidad muy positiva para la investigación

Tabla 15 Matriz de operacionalización del Compromiso Organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Compromiso Organizacional	aglutina diferentes aspectos relacionados con el apego afectivo a la organización, con los costes percibidos por los trabajadores	Se medirá mediante la	Compromiso Afectivo	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización. No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización, etc.	Nominal
	asociados a dejar la organización y con la obligación de permanecer en la organización. Así surgen tres perspectivas del compromiso, el afectivo o actitudinal, el calculativo o de continuidad y el normativo.	aplicación de la Escala de Compromiso Organizacional Meyer y Allen	Compromiso de continuidad	Renunciara mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo. Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo, etc.	
			Compromiso Normativo	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora. Le debo muchísimo a mi organización, etc.	

Tabla 16 Matriz de operacionalización de la Variable: Síndrome de Burnout

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Síndrome de Burnout	“Es la respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral y tendría repercusiones de índole individual, pero también afectaría a aspectos organizadores y sociales” (Malash y Jackson, 1976)	Se evaluará mediante la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI).	Agotamiento (AG)	<ul style="list-style-type: none"> - Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. - Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío. - Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado, etc. 	Nominal
			Despersonalización (DE)	<ul style="list-style-type: none"> - Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales. - Siento que me he hecho más duro con la gente. - Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente, etc. 	
			Realización personal (RP)	<ul style="list-style-type: none"> - Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes. - Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes. - Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo, etc. 	

Tabla 17 Matriz de consistencia del Compromiso organizacional y síndrome de burnout en colaboradores del Centro de Emergencia Mujer en situación de pandemia, Tumbes, 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN			METODOLOGÍA
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
¿Qué relación existe entre el Compromiso organizacional y el síndrome de burnout en colaboradores del Centro de Emergencia Mujer en situación de pandemia, Tumbes, 2021?	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre el Compromiso organizacional y síndrome de burnout en colaboradores del Centro de Emergencia Mujer en situación de pandemia, Tumbes, 2021.</p> <p>Objetivos específicos: O.E.1. Identificar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores del Centro de Emergencia Mujer en situación de pandemia, Tumbes, 2021 O.E.2. Identificar el nivel de síndrome de burnout de los colaboradores del Centro de Emergencia Mujer en situación de pandemia, Tumbes, 2021 O.E.3. Determinar la relación de la dimensión afectivo de la variable compromiso organizacional y síndrome de burnout en colaboradores del Centro de Emergencia Mujer en situación de pandemia, Tumbes, 2021. O.E.4. Determinar la relación de la dimensión de continuidad de la variable Compromiso organizacional y síndrome de burnout en colaboradores del Centro de Emergencia Mujer en situación de pandemia, Tumbes, 2021. O.E.5. Determinar la relación de la dimensión normativo de la variable Compromiso organizacional y síndrome de burnout en colaboradores del Centro de Emergencia Mujer en situación de pandemia, Tumbes, 2021</p>	<p>Hipótesis General: Hi: Si existe relación negativa entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout de los colaboradores del Centro de Emergencia Mujer en situación de pandemia, Tumbes, 2021</p> <p>Hipótesis específicas: Hi1: Si existe relación negativa entre la dimensión afectivo de la variable compromiso organizacional y el síndrome de burnout en los colaboradores del Centro de Emergencia Mujer en situación de pandemia, Tumbes, 2021 Hi2: Si existe relación negativa entre la dimensión de continuidad de la variable compromiso organizacional y el síndrome de burnout en los colaboradores del Centro de Emergencia Mujer en situación de pandemia, Tumbes, 2021 Hi3: Si existe relación negativa entre dimensión normativo de la variable compromiso organizacional y el síndrome de burnout en los colaboradores del Centro de Emergencia Mujer en situación de pandemia, Tumbes, 2021</p>	Compromiso Organizacional	Compromiso afectivo	Ítems 6, 9, 12, 14, 15, 18	<p>Tipo de investigación: Según del fin que persigue: aplicada. Según el alcance: Descriptivo – Correlacional.</p> <p>Diseño de investigación No experimental, corte trasversal y correlacional</p> <p>Población-muestra: Población 56 y la muestra 56 colaboradores que laboran en los Centros de Emergencia Mujer de la Región Tumbes, 2021.</p> <p>Técnicas e instrumentos de medición: El cuestionario</p> <p>Técnicas de análisis de datos: Estadística descriptiva. Estadística inferencial.</p>
				Compromiso de continuidad	Ítems 2, 7, 8, 10, 11, 13	
				Compromiso normativo	Ítems 1, 3, 4, 5, 16, 17	
			Síndrome de Burnout	Agotamiento (AG)	Ítems 1,2,3,6,8,13,14, 16,20	
				Despersonalización (DE)	Ítems 5,10,11,15,22	
				Realización personal (RP)	Ítems 4,7,9,12,17,18,19,21	